

**PERSEPSI MANAJEMEN TERHADAP PENERAPAN MANAJEMEN
KUALITAS PADA HOTEL DI KOTA MATARAM**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

(S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Carolina Aprilia Cindy Titania

NPM: 170423200

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2022

LEMBAR PENGESAHAN

**PERSEPSI MANAJEMEN TERHADAP PENERAPAN MANAJEMEN
KUALITAS PADA HOTEL DI KOTA MATARAM**



Disusun oleh:

Carolina Aprilia Cindy Titania

NPM: 170423200

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Asma", is written over a faint, light blue grid background.

Anastasia Susty Ambarriani, M.Si., Akt., CA., Dr

25 Maret 2022



SURAT KETERANGAN

No. 490/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 13 Mei 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Dr. Anastasia Susty A, M.Si., Akt., CA., CIIQA., AMA., CRP. (Ketua Penguji)
2. Dra. Ch. Wiwik Sunarni, MSA., Akt., CA., AMA. (Anggota)
3. Drs. Agus Budi R, M.Si., Akt., CA., CIIQA., AMA. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Carolina Aprilia Cindy Titania

NPM : 170423200

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Carolina Aprilia Cindy Titania telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Alamat
Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281
URL
<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak
Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



LEMBAR PERNYATAAN

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERSEPSI MANAJEMEN TERHADAP PENERAPAN MANAJEMEN
KUALITAS PADA HOTEL DI KOTA MATARAM**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian apa seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah saya yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Mataram, 25 Maret 2022

Yang Menyatakan,



Carolina Aprilia Cindy Titania

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberkati penulis dalam proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Manajemen terhadap Penerapan Manajemen Kualitas pada Hotel di Kota Mataram”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

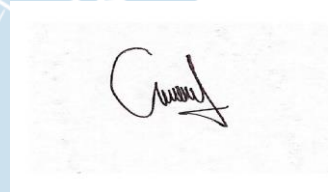
1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang menyertai dalam proses penyusunan skripsi.
2. Bapak, mamak, dan adek yang selalu memberikan dukungan.
3. Ibu Anastasia Susty Ambarriani, M.Si., Akt., CA., Dr selaku dosen pembimbing yang dengan sabar mau meluangkan waktu dan memberikan masukan, arahan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan mengisi kuesioner dalam pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
5. Seluruh dosen pengajar, staff, dan karyawan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

6. Pau yang selalu memberikan masukan dan dukungan dalam mengerjakan skripsi.
7. Para Pejuang Skripsi “Yuk bisa yuk” Rheta dan Arum.
8. Shella, Felli, Deva, Umbu yang mau menemani penulis dalam membagikan kuesioner.
9. Teman-teman *group* “Besok”, “Rabu”, “Geng Ansos 21+”, “Bf4” yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
10. Lyra dan Intan selaku teman dari semester I yang selalu memberikan dukungan maupun semangat.
11. Teman-teman yang lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Cowok KPOP EXO dan NCT terutama Do Kyungsoo yang telah memberikan semangat dalam proses pengerjaan skripsi.
13. Carolina Aprilia Cindy Titania yang sudah mau bertahan dan berusaha dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, dengan rendah hati penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi siapapun yang membaca.

Mataram, 25 Maret 2022

Penulis,



Carolina Aprilia Cindy Titania

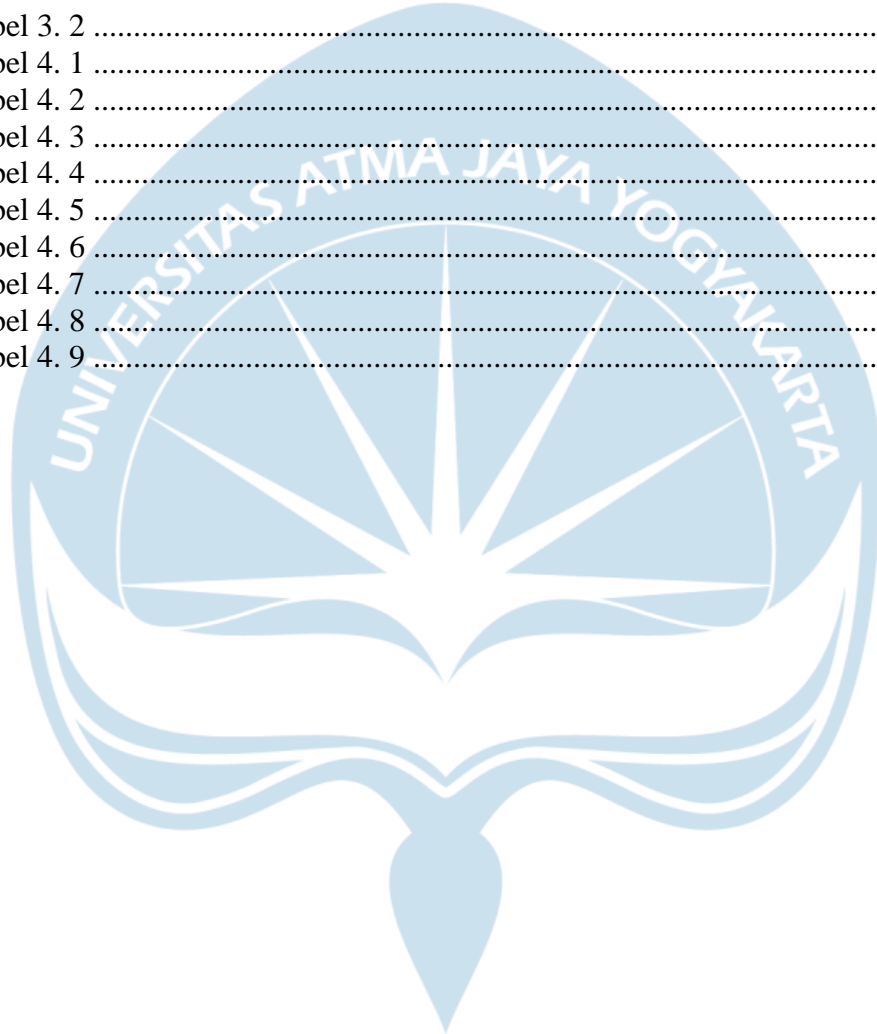
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
SURAT KETERANGAN DEKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Manajemen Kualitas	8
2.1.1. Pengertian Manajemen Kualitas	8
2.1.2. Sejarah Perkembangan Manajemen Kualitas.....	8
2.2. Total Quality Management (TQM).....	10
2.2.1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	10
2.2.2. Sejarah Perkembangan <i>Total Quality Management</i> (TQM)	11
2.2.3. Prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM)	12
2.2.4. Karakteristik <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	13
2.2.5. Elemen Pendukung dalam <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	16
2.2.6. Manfaat <i>Total Quality Management</i> (TQM)	17
2.2.7. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kegagalan <i>Total Quality Management</i> (TQM)	19
2.3. Hotel	22

2.3.1.	Pengertian Hotel	22
2.3.2.	Klasifikasi Hotel	23
2.4.	Penerapan Manajemen Kualitas pada Hotel	27
2.5.	Penelitian Terdahulu	28
2.6.	Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1.	Tujuan Penelitian	32
3.2.	Jenis Penelitian	32
3.3.	Variabel Penelitian	33
3.4.	Pengukuran Variabel	33
3.4.1.	Operasionalisasi Variabel	33
3.5.	Metode Pengumpulan Data	34
3.5.1.	Populasi	34
3.5.2.	Sampel	34
3.5.3.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.6.	Rancangan Analisis	35
3.6.1.	Uji Pendahuluan	35
3.7.	Uji Hipotesis	39
BAB IV ANALISIS DATA		40
4.1.	Deskripsi Responden	40
4.2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data	43
4.3.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	44
4.4.	Uji Hipotesis	48
4.5.	Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		50
5.1.	Kesimpulan	50
5.2.	Keterbatasan Penelitian	50
5.3.	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	3
Tabel 2. 1	25
Tabel 2. 2	26
Tabel 2. 3	28
Tabel 3. 1	33
Tabel 3. 2	38
Tabel 4. 1	40
Tabel 4. 2	41
Tabel 4. 3	41
Tabel 4. 4	42
Tabel 4. 5	43
Tabel 4. 6	44
Tabel 4. 7	45
Tabel 4. 8	46
Tabel 4. 9	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1..... 18



**PERSEPSI MANAJEMEN TERHADAP PENERAPAN MANAJEMEN
KUALITAS PADA HOTEL DI KOTA MATARAM**

Carolina Aprilia Cindy Titania

Anastasia Susty Ambarriani, M.Si., Akt., CA., Dr

Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Babarsari no 43-44, Yogyakarta

Abstrak

Dengan adanya perkembangan zaman, menyebabkan adanya persaingan yang kompetitif. Salah satu cara yang dapat digunakan dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menerapkan manajemen kualitas. Dengan menerapkan manajemen kualitas, perusahaan dapat meningkatkan mutu dari Sumber Daya Manusia (SDM), produk atau jasa yang ditawarkan, serta lingkungan untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen kualitas pada hotel di Kota Mataram.

Pengumpulan data yang digunakan menggunakan kuesioner yang diperoleh dari 50 manajer hotel di Kota Mataram. Uji statistik deskriptif pada penelitian ini lebih menekankan pencarian hasil *mean* dalam mengolah data. Pengujian hipotesis menggunakan Uji-T untuk Satu Sampel (*one-sample T-test*). Hasil yang diperoleh dalam pengujian statistik deskriptif dalam penerapan manajemen kualitas pada hotel di Kota Mataram dengan nilai 4.304. Hal ini juga ditunjukkan oleh hasil pengujian hipotesis bahwa manajemen kualitas telah diterapkan pada Hotel di Kota Mataram. Dengan demikian, hotel telah menerapkan dan menggunakan indikator pengukuran manajemen kualitas pada usaha bidang jasa ini.

Kata Kunci: Manajemen Kualitas, *Total Quality Management* (TQM), Hotel