

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, disimpulkan bahwa hotel berbintang maupun *non* bintang yang ada di Kota Mataram telah menerapkan manajemen kualitas dengan nilai 4.304. Hal ini juga ditunjukkan oleh hasil uji-t pada tingkat signifikansi t sebesar $0.000 < 0.05$, yang berarti H_0 ditolak. Dengan demikian, hotel telah menerapkan dan menggunakan indikator pengukuran manajemen kualitas pada usaha bidang jasa ini.

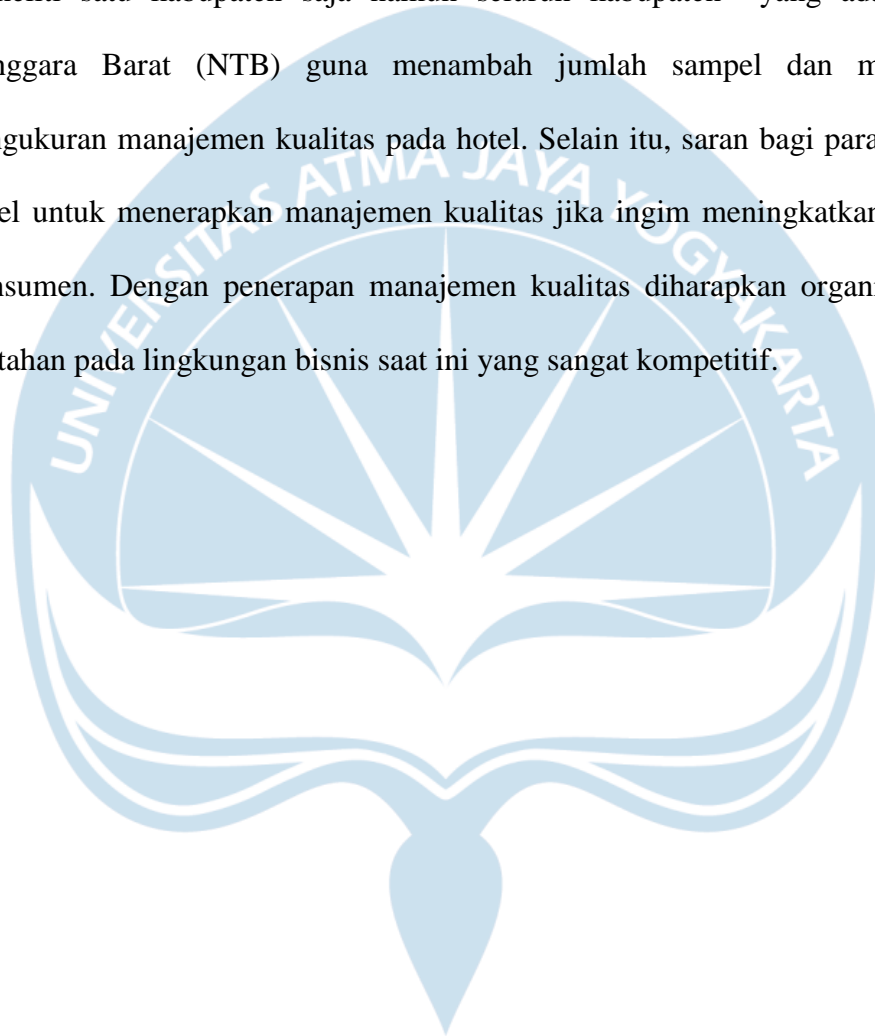
5.2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian ini yaitu:

1. Responden yang diperoleh tidak sebanyak yang diharapkan dan banyaknya hotel yang digunakan untuk karantina bagi penderita COVID – 19.
2. Obyek yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi kriteria tertentu yang hanya berlokasi di Kota Mataram.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian yang sudah dijelaskan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah peneliti tidak hanya meneliti satu kabupaten saja namun seluruh kabupaten yang ada di Nusa Tenggara Barat (NTB) guna menambah jumlah sampel dan memperluas pengukuran manajemen kualitas pada hotel. Selain itu, saran bagi para pengelola hotel untuk menerapkan manajemen kualitas jika ingin meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan penerapan manajemen kualitas diharapkan organisasi dapat bertahan pada lingkungan bisnis saat ini yang sangat kompetitif.



DAFTAR PUSTAKA

- Alhudri, S., & Heriyanto, M. (2015). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang.
- Ariani, D. W. (2014). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Badan Pusat Statistik Kota Mataram. Tersedia:
<https://mataramkota.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html#subjekViewTab3>
- Emor, G., Tinangon, J. J., & Tirayoh, V. Z. (2014). Evaluasi Penerapan Total Quality Management pada Kinerja Manajerial di PT. Telkom Manado.
- Hansen, & Mowen. (2006). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hartono, J. (2017). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Herdiawanto, H., & Hamdayama, J. (2021). *Dasar-Dasar Penelitian Sosial*. Jakarta: Prenada Media.
- Ibrahim, H. T., & Rusdiana, H. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bandung: Penerbit Yrama Widya.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia [Online]. Tersedia:
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Hotel>
- Kustini, H. (2017). *General Hotel Management*. Yogyakarta: Deepublish.
- Lakhal, L., Pasin, F., & Limam, M. (2006). *Quality Management Practices and Their Impact on Performance*.
- "Mandalika Gelar MotoGP, Mataram Tetap Dapat Dampak Positif", lombokpost.jawapos.com. Tersedia:
<https://lombokpost.jawapos.com/metropolis/26/06/2021/mandalika-gelar-motogp-mataram-tetap-dapat-dampak-positif/>
- Masinambow, R. G., & Karuntu, M. M. (2019). Analisis Penerapan Total Quality Management di Rumah Sakit Siloam GMIM Sonder.
- Muhid, A. (2019). *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik dengan SPSS for Windows*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.

- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Pamungkas, K. T. (2015). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris di Perusahaan Daerah Pasar Surya).
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013. Tersedia:
<http://mtmcertification.com/parjoo-content/media/images/download/LAMPIRAN%20I%20KRITERIA%20MUTLAK%20DAN%20TIDAK%20MUTLAK%20STANDAR%20USAHA%20HOTEL.pdf>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001. Tersedia:
<http://www.bphn.go.id/data/documents/01pp065.pdf>
- Rusmawati, Y., Azizah, L. N., & Najiah, E. F. (2021). *Total Quality Management*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: a Skill - Building Approach*. United Kingdom: John Wiley and Sons.
- "Tiga Hotel 12 Lantai Hadir di Mataram", radarlombok.co.id. Tersedia:
https://radarlombok.co.id/tiga-hotel-12-lantai-hadir-di-mataram.html#google_vignette
- [Traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/narmada-hotel-convention-hall-3000010005982?spec=18-05-2022.19-05-2022.1.1.HOTEL.3000010005982.Narmada%20Hotel%20Convention%20Hall.2&prevSearchId=1733061432949364207&loginPromo=1&contexts=%7B%22inventoryRateKey%22%3A%22povEwB3ZzsU2C6pd%2B6MdU13LUNuufACdbU0usK5vg0dM0tKsNUio4Rxug1zOzHJilcvZa8YdqIySdppe7dolTIewZlxfjiOGz6oXLTucMvN0%2BgQ3yZPvZcoHwUFNN%2BZpcr%2F%2FNa8o9ElfN8zOYhzzZeg0X586laFpeUViPi9rxC5%2Fs%2BQXKi9ZMFVvdS4lOgimhLDdV0WLeT%2FFKfQ0QL8LH02Dvlx%2F8PjYogEE5yzz6g6yOKyKeIDf7jO3GM45O1ok5sYzsZdVhL8yLD1ILOp6Q%3D%3D%22%7](https://traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/narmada-hotel-convention-hall-3000010005982?spec=18-05-2022.19-05-2022.1.1.HOTEL.3000010005982.Narmada%20Hotel%20Convention%20Hall.2&prevSearchId=1733061432949364207&loginPromo=1&contexts=%7B%22inventoryRateKey%22%3A%22povEwB3ZzsU2C6pd%2B6MdU13LUNuufACdbU0usK5vg0dM0tKsNUio4Rxug1zOzHJilcvZa8YdqIySdppe7dolTIewZlxfjiOGz6oXLTucMvN0%2BgQ3yZPvZcoHwUFNN%2BZpcr%2F%2FNa8o9ElfN8zOYhzzZeg0X586laFpeUViPi9rxC5%2Fs%2BQXKi9ZMFVvdS4lOgimhLDdV0WLeT%2FFKfQ0QL8LH02Dvlx%2F8PjYogEE5yzz6g6yOKyKeIDf7jO3GM45O1ok5sYzsZdVhL8yLD1ILOp6Q%3D%3D%22%7)



KUESIONER PENELITIAN

Pembuka:

Kepada responden terhormat, saya mahasiswi Universitas Atma Jaya Yogyakarta sedang menyusun skripsi dengan judul “Penerapan Manajemen Kualitas pada Hotel di Kota Mataram”. Mohon kerja sama Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner dalam membantu jalannya penelitian ini. Terima kasih saya ucapkan atas kesediaan Bapak/Ibu dalam kesediaannya mengisi kuesioner ini.

IDENTITAS RESPONDEN

Mohon diisi sesuai identitas

1. Nama Responden :
2. Nama Hotel :
3. Usia: : tahun
4. Jenis Kelamin :
5. Lama Bekerja : tahun

Berikut terdapat beberapa pernyataan, mohon Bapak/Ibu memilih jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan memberikan *checklist* (√) pada kolom yang sudah tersedia.

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
------------------------------	----------------------	---------------	---------------	-----------------------

PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Fokus pada Pelanggan	1	2	3	4	5
1. Menerima masukan yang diberikan oleh pelanggan					
2. Hotel melakukan pengamatan untuk mengevaluasi kepuasan dari pelanggan					
3. Hotel melakukan pengamatan dalam menentukan kebutuhan dan keinginan dari pelanggan					
4. Hotel memiliki sistem dalam menerima keluhan dari pelanggan					

PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Obsesi terhadap Kualitas	1	2	3	4	5
5. Hotel memiliki metode dalam peningkatan kualitas					
6. Adanya pembagian kelompok dalam departemen dalam meningkatkan kualitas					
7. Meningkatkan kualitas dari kinerja karyawan					

PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Pendekatan Ilmiah	1	2	3	4	5
8. Meningkatkan sistem mutu pada hotel					
9. Hotel memiliki data yang dipergunakan dalam penyusunan tolok ukur (<i>benchmark</i>)					
10. Hotel memiliki instruksi kerja yang jelas dalam pengambilan keputusan					

PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Komitmen Jangka Panjang	1	2	3	4	5
11. Manajer secara aktif terlibat dalam peningkatan kualitas					
12. Tersedianya sumber daya yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan secara efisien					
13. Manajer mendorong karyawan dalam mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan					
14. Manajer mengejar tujuan jangka panjang					

PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Kerja Sama Tim (<i>Teamwork</i>)	1	2	3	4	5
15. Hotel bekerja sama dengan pemasok untuk meningkatkan kualitas					
16. Adanya hubungan baik antar karyawan					

PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan	1	2	3	4	5
17. Hotel melakukan perbaikan secara terus – menerus dari pelayanannya					
18. Manajer secara aktif menunjukkan komitmen berkelanjutan dalam peningkatan kualitas					
19. Menunjuk seseorang sebagai koordinator yang bertugas mengoperasikan program mutu pada hotel					

PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Pendidikan dan Pelatihan	1	2	3	4	5
20. Hotel memberikan pelatihan berkelanjutan bagi karyawannya					
21. Kebutuhan dalam pelatihan selalu dievaluasi					
22. Karyawan dapat mengambil cuti pelatihan					
23. Hotel mengukur kepuasan karyawan dengan pelatihan yang diterima					

PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Kebebasan yang Terkendali	1	2	3	4	5
24. Karyawan didorong untuk terlibat secara total					
25. Karyawan berpartisipasi dalam mencapai tujuan					
26. Karyawan bertanggung jawab atas tugas yang mereka lakukan					

PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Kesatuan Tujuan	1	2	3	4	5
27. Manajer mendorong karyawan dalam mencapai tujuan yang sama					
28. Karyawan ikut berpartisipasi dalam mencapai tujuan					

PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	1	2	3	4	5
29. Informasi penting disajikan dan dikirimkan kepada karyawan					
30. Karyawan mengumpulkan dan menganalisis data terkait aktivitas pada hotel					

Pearson	.54234235444	1	.5346343232344
Correlation	.08993031429		.3895252575268
	.80633954517		.0984741893716
Sig. (1-tailed)	.00000000000		.00000000000
	.00107000000		.0000101303100
	.00921290110		.0300000153800
N	55555555555		55555555555	55555555555
	00000000000		00000000000	00000000000
Pearson	.434310513535	1	.433323110224
Correlation	.221835219853		.727263498284
	.588114496580		.173634290170
Sig. (1-tailed)	.0000130200000		.0000000102000
	.01008500000		.010130688620
	.101325062050		.004139239121
N	55555555555		55555555555	55555555555
	00000000000		00000000000	00000000000
Pearson	.43220.6223434	1	.3524302.132.132
Correlation	.0006706532087		.20722820033286
	.1509272808391		.104000033286
Sig. (1-tailed)	.0000330000000		.00000204200
	.0183000351000		.10201960402
	.2520910540230		.10712101146
N	55555555555		55555555555	55555555555
	00000000000		00000000000	00000000000