

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk melihat penerapan Total Quality Management yang dilakukan pada fakultas ekonomi pada tiga universitas yang ada di Yogyakarta. Dan dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa setiap Universitas yang menjadi objek dalam penelitian ini telah menerapkan Total Quality Management. Skor total rata-rata penerapan Total Quality Management adalah 5,438. Dengan rincian Universitas A mendapat skor 5,225. Universitas B mendapat skor 5,4825. Sedangkan Universitas C mendapat skor 5,6075. Universitas C mendapatkan skor yang paling tinggi. Hal ini berarti penerapan TQM di Universitas C paling baik di antara tiga Universitas yang menjadi objek penelitian.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Di dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Jumlah universitas yang menjadi objek dalam penelitian ini sangat terbatas.
2. Yang menjadi sample dalam penelitian ini hanya dosen pada fakultas ekonomi saja.
3. Penelitian ini hanya berdasarkan persepsi dari dosen-dosen yang ada di Universitas.

5.3 Saran

Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya objek penelitian ditambah sehingga dapat memberi gambaran lebih jelas mengenai penerapan total quality management di Universitas Yogyakarta. Untuk penelitian selanjutnya juga dapat menambah responden dari semua fakultas sehingga data yang dihasilkan lebih mencerminkan gambaran satu universitas. Dan untuk penelitian selanjutnya juga dapat meneliti penerapan total quality management menggunakan persepsi seluruh karyawan di universitas, sehingga data yang dihasilkan menjadi lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Arumugam, V.C. and Mojtahedzadeh, R. (2011), “measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer satisfaction Model (ACSI Model)”, *International Journal of Academic Research in Business and Social science*, Vol.1 No.3, pp. 232-258

Bina Produktivitas Tenaga Kerja. 1998. *Manajemen Mutu Terpadu*. Departemen Tenaga Kerja, Jakarta.

Dale, B.G. 2003. *Developing, Introducing and Sustaining TQM*. www.blackwellpublishing.com. p. 1-33. Agustus 2005

Deming, W. E. (1982). *Out Of The Crisis – Quality, Productivity and Competitive Position*. Cambridge University Press.

Demirbag, M., Tatoglu, E., Tekinkus, M., and Zaim, S. (2006), “An Analysis of The Relationship between TQM implementation and Organizational Performance: Evidence from Turkish SMEs”, *Journal of Manufacturing technology Management*, Vol.17 No.6, pp. 829-847.

Eugenia,N. (2010), “Quality Improvement in a Global Competitive Marketplace – Success Story from Nigeria”, *International Journal of Business and Management*, Vol.5 No.1, pp211-218

George, S. and A. Weimerskirch. 1994. Total Quality Management. John Wiley & Sons, Inc. New York.

Goetsch, D.L. dan Davis, S.L. (1997), *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production Processing and Services*, Prentice Hall Inc., New Jersey.

Gorji, M. (2011), “The Study of the Relationship between Total Quality Management and Service Quality Improvement Leading to an Optimal Model Presentation”, *Australian Journal of Basic and Applied Science*, Vol.5 No.11, pp 1742-1749.

Handoko, T.H. 1998. Dasar - Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi. BPFE, Yogyakarta.

Hasan, M. And Kerr, R.M. (2003), “The Relationship between Total Quality Management Practices and Organisational Performance in Service Organisations”, *The TQM Magazine*, Vol.15 No.4, pp 286-291

Hashmi, K. 2004. Introduction and Implementation of Total Quality Management (TQM), www.isisigma.com. September 2005.

Jogiyanto. (2010), *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman edisi pertama*, BPFE, Yogyakarta

Juran, J. M. (1962). *Quality control handbook*. New York: McGraw-Hill.

Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol)*, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management: Edisi Milenium*, International Edition. Prentice Hall International, Inc, New Jersey

Krajewski, J. Lee and P. R. Larry, 1999, *Operations Management Strategy and Analysis*, Fifth Edition, Addison-Wesley Publishing Company Inc.

Paskard, T.D.S.W. 1995. *TQM and Organizational Change and Development*. Rockefeller College Press, New York.

Render, Barry and Jay Herizer, 2004, *Operations Management*, International Edition, Pearson Education Inc. Upper Saddle River, New Jersey.

Rosianasfar., 2013, Production & Operation Management: Kualitas dan Total Quality Management, [online], (<http://scm.aurino.com/kualitas-dan-total-quality-management/>, diakses tanggal 10 mei 2014)

Tjiptono, F., dan A. Diana, 2001, Total Quality Management, Valentine, Yogyakarta

Wang, C.H.,Chen, K.Y. and Chen, S.C. (2012), “Total Quality Management, Market Orientation and Hotel Performance: The Moderating Effects of External Environmental Factors”, *International Journal of Hospitality Management*, Vol.31,pp. 119-129