

**ANALISIS PERBEDAAN PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
PERSEPSI PELANGGAN DENGAN KARYAWAN PADA  
HOTEL RAYZ UMM KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

Ujian Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

**Ilham Jhordani**

**201910160311079**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERBEDAAN PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
PERSEPSI PELANGGAN DENGAN KARYAWAN  
PADA HOTEL RAYZ UMM KOTA MALANG**


Oleh :

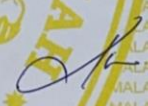
**Ilham Jhordani**  
201910160311079

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 05 Januari 2024

Pembimbing I,


Pembimbing II,


  
**Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.**

  
**Dra. Triningsih Sri Supriyati, M.P.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

  
**Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

  
**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PERBEDAAN PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
PERSEPSI PELANGGAN DENGAN KARYAWAN  
PADA HOTEL RAYZ UMM KOTA MALANG**

Yang disiapkan dan disusun oleh

Nama : **Ilham Jhordani**

NIM : **201910160311079**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 05 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

Penguji II : **Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.**

Penguji III : **Dra. Triningsih Sri Supriyati, M.P.**

Penguji IV : **Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Ketua Jurusan,

**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : Ilham Jhordani  
NIM : 201910160311079  
Program Studi : Manajemen  
E-mail : ilhamjhordani21@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa

1. Skripsi ini benar-benar asli dan hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (refrensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka. Sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku
3. Pernyataan ini saat dibuat dengan sebesar-besarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 26 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan



Ilham Jhordani

**ANALISIS PERBEDAAN PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
PERSEPSI PELANGGAN DENGAN KARYAWAN HOTEL RAYZ UMM  
KOTA MALANG**

**Ilham Jhordani, Baroya Mila Shanty, Triningsih Sri S**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muahmaadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

E-mail: [ilhamjhordani21@gmail.com](mailto:ilhamjhordani21@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Hotel Rayz UMM Kota Malang. dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pandangan karyawan dan konsumen pada penerapan TQM dan untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara pandangan karyawan, konsumen mengenai penerapan TQM di Hotel Rayz UMM. Teknik analisis data yang digunakan yakni Rentang Skala dan Diskriminan dengan proses perhitungan menggunakan SPSS. hasil pandangan antara karyawan dan konsumen terhadap penerapan TQM pada Hotel Rayz UMM terdapat tiga dimensi yang dinyatakan signifikan, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pemberdayaan karyawan yang artinya terdapat perbedaan pandangan karyawan dan konsumen. Sedangkan tujuh dimensi lainnya yakni pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan terkendali dan kesatuan tujuan dinyatakan tidak signifikan yang artinya tidak ada perbedaan antara karyawan dan konsumen. Saran untuk penelitian ini yaitu lebih meningkatkan variabel yang masih dianggap kurang yaitu, fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas dan pemberdayaan karyawan.

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

**ANALISIS PERBEDAAN PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
PERSEPSI PELANGGAN DENGAN KARYAWAN HOTEL RAYZ UMM  
KOTA MALANG**

**Ilham Jhordani, Baroya Mila Shanty, Triningsih Sri S**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muahmaadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

E-mail: [ilhamjhordani21@gmail.com](mailto:ilhamjhordani21@gmail.com)

**ABSTRACK**

This research was conducted at Hemra Hotel Balikpapan. The purpose of this to find out how the views of employees, consumers on the application of TQM and to find out whether there are differences between the views of employees and consumers regarding the implementation of TQM at Hemra Hotel. Data analysis techniques used are scale range and different tests with the calculation process using SPSS. The results of the view between employees and consumers on the application of TQM in the Hemra Hotel there are three dimensions that are declared significantly, focusing on customers, obsession with quality, empowerment of employees, which means there are differences in the view of employees and consumers. While the other seven dimensions are scientific approaches, long-term commitments, teamwork, continuous improvements, education and training, freedom of controlled and unity of the objectives are declared insignificant which means there is no difference between employees and consumers. Suggestions for this research are to increase the variables that are still considered lacking, namely, customer focus, obsession with quality and employee empowerment.

**Keywords** : Total Quality Management (TQM), Hotel

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamu 'alaikum warohmatullahi wabarokatuh*

Puji Syukur yang teramat mendalam saya ucapkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala maha yang menerima kasih, hidayah, Rahmat dan tafqnya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Hotel Rayz UMM” dapat terselesaikan dengan kurun waktu yang direncanakan.

Teriring dalam doa, sholawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad S.A.W Rasul akhir zaman, penutup para nabi yang senantiasa membawa kesempurnaan bagi kita semua. Semoga do'a dan sholawat tetap teriring kepada keluarga, sahabatnyam para syuhada, pada mushonnifin dan para ulama

Selama proses penyusunan skripsi, banyak pihak yang memberikan bantuan dan dukungan kepada saya, dalam kesempatan ini sebagai ucapan Syukur, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Syamsul Arifin, M.Si selaku Rektor pengganti waktu Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dra. Idah Zuhro, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, MM. selaku Ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Baroya Mila Shanty, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing satu yang telah membimbing dan membina saya dengan penuh rasa sabar, memberikan waktu luangnya dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Triningsih Sri S., Dra,. M.P selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu, arahan serta petunjuk yang bermanfaat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini

6. Dr., Marsudi., MM., selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi dan bimbingan selama perkuliahan berlangsung
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu serta wawasan yang sangat bermanfaat selama berkuliah di Universitas Muhammadiyah Malang.
8. Hotel Rayz UMM Kota Malang yang telah memberikan izin dan memberikan informasi terkait penelitian ini dilaksanakan hingga tuntas.
9. Kepada kedua orang tua saya Papa Hendra Gunawa K.S dan Mama Suliana yang selalu memebrikan nasehat, doa dan motivasi.
10. Kepada kakak Elvira Herliana yang memberikan support dan selalu menanyakan “kapan lulus” memberikan motivasi lebih sehingga penelitian skripsi ini berjalan dengan baik.
11. Kepada diri saya sendiri, terimakasih dan luar biasa karna bisa mengerjakan tugas akhir ini dengan sangat baik. Terimakasih kepada diri sendiri sudah berfikir positif dalam keadaan yang membuat pikiran berantakan, selalu berusaha mempercayai diri sendiri dan selalu bangkit Kembali.
12. Kepada sahabat SMA grup wacana sahabat seperjuangan, terimakasih atas kesabarannya dan selalu memberikan motivasi lebih dan kenangan indah semasa SMA dan perkuliahan.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Kepada mereka semua, ungkapan terimakasih sebesar-besarnya dan doa yang hanya dapat saya berikan. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta’ala membalas kebaikan mereka dengan kebaikan yang berlipat ganda Amin Ya Rabbal Alamin. Akhirnya segala keterbatasan dan kekurangan, dipersembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya, segala kritik dan saran sangat saya harapkan untuk menyempurnakan karya saya selanjutnya

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Landasan Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Pikir.....	22
D. Definisi Operasional Variabel.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Lokasi Penelitian.....	27
B. Jenis Penelitian.....	27
C. Jenis dan Sumber Data.....	27
D. Populasi, Sampel dan Sampling.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Pengukuran Data.....	32
G. Uji Instrumen Penelitian.....	32
H. Metode Analisis Data.....	35

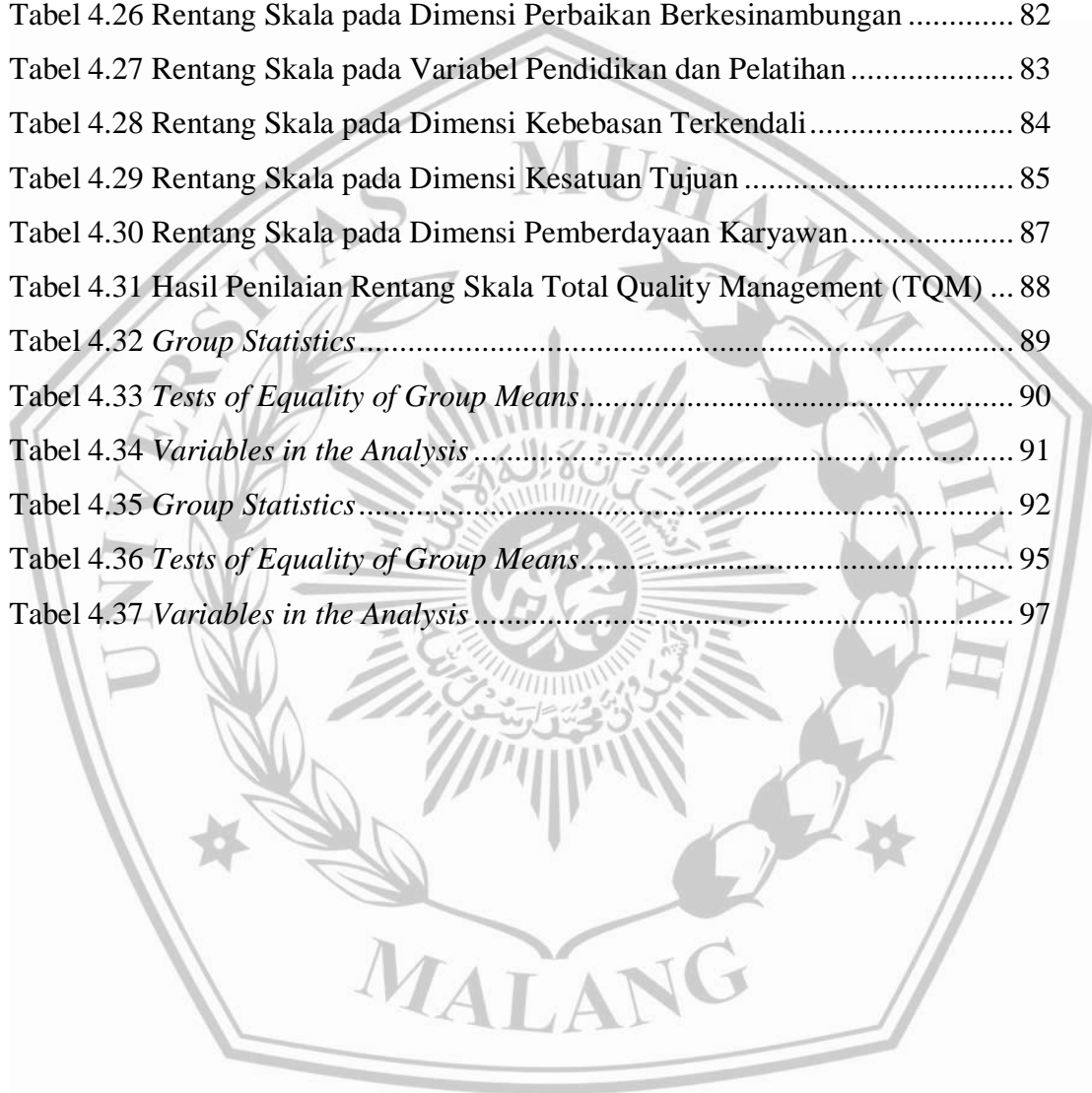
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	39
B. Karakteristik Responden .....	55
C. Distribusi Jawaban Responden .....	60
D. Hasil Uji Instrumen .....	69
E. Hasil Analisis Data.....	74
F. Alat Analisis Diskriminan .....	89
G. Pembahasan .....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
A. Kesimpulan.....	110
B. Keterbatasan Penelitian .....	111
C. Saran.....	111
LAMPIRAN .....	112
DAFTAR PUSTAKA .....	150



## DAFTAR TABEL

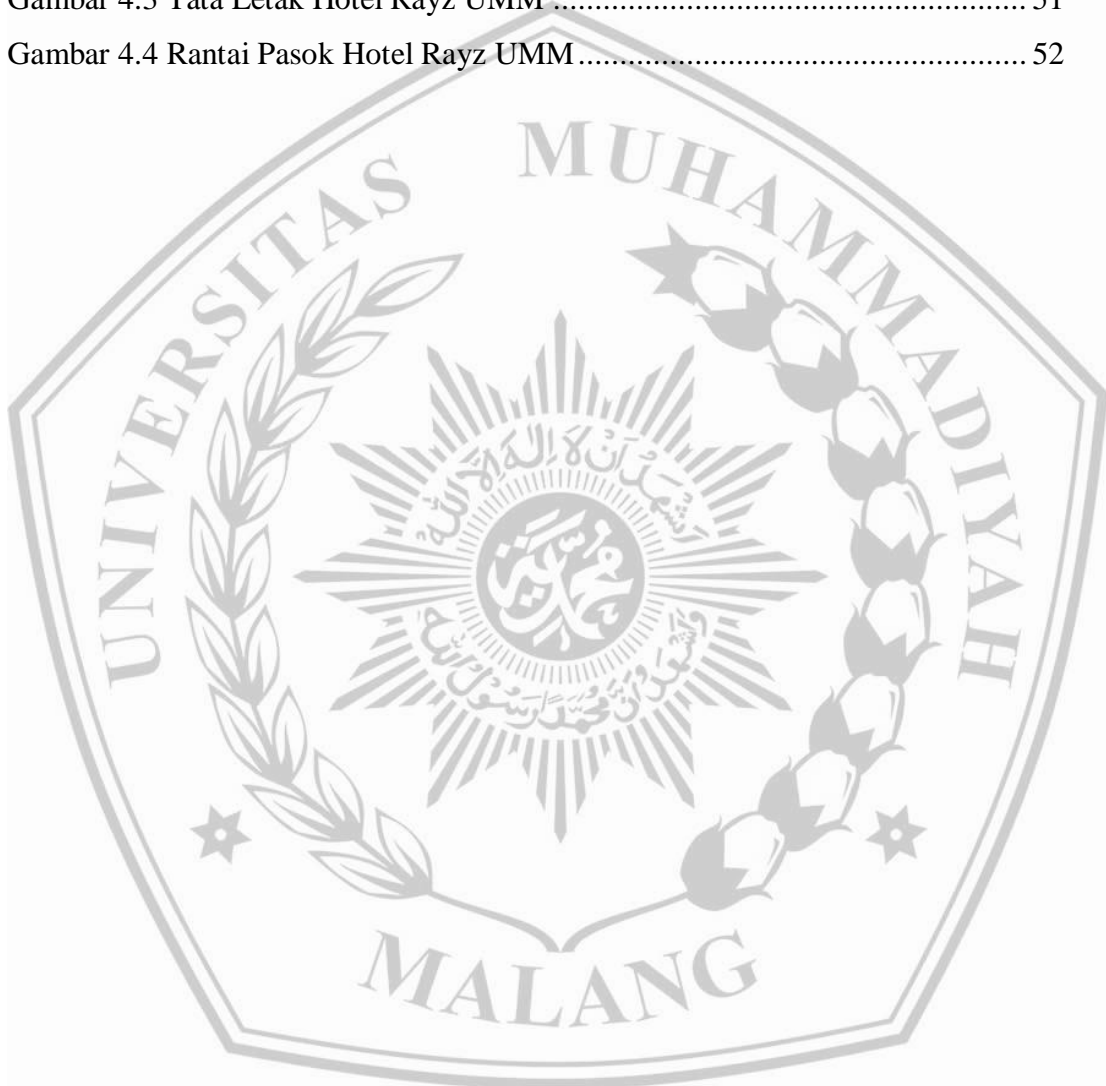
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 2.2 kerangka Pikir Penelitian Total Quality Management (TQM) .....	23
Tabel 2.3 Definisi Operasional Variabel .....	24
Tabel 3.1 Skala Likert .....	32
Tabel 3.2 Interval Karyawan dan Konsumen.....	35
Tabel 4.1 Total Jumlah Karyawan.....	53
Tabel 4.2 Usia Responden Karyawan Hotel Rayz UMM.....	55
Tabel 4.3 Jensi Kelamin yang bekerja di Hotel Rayz UMM .....	56
Tabel 4.4 Jabatan Karyawan Hotel Rayz UMM .....	57
Tabel 4.5 Usia Konsumen yang menginap di Hotel Rayz UMM .....	58
Tabel 4.6 Jenis Kelamin yang menginap di Hotel Rayz UMM .....	58
Tabel 4.7 Pekerjaan pelanggan yang menginap di Hotel Rayz UMM .....	59
Tabel 4.8 Jawaban Reponden Pada Dimensi Fokus Pada Pelanggan.....	60
Tabel 4.9 jawaban reponden pada Dimensi Obsesi terhadap Kualitas .....	61
Tabel 4.10 jawaban reponden pada Dimensi Pendekatan Ilmiah.....	62
Tabel 4.11 Jawaban Reponden Pada Dimensi Komitmen Jangka Panjang .....	63
Tabel 4.12 Jawaban Reponden Pada Dimensi Kerja Sama Tim .....	64
Tabel 4.13 jawaban reponden pada Dimensi Perbaikan Berkesinambungan .....	64
Tabel 4.14 jawaban reponden pada Dimensi Pendidikan dan Pelatihan .....	65
Tabel 4.15 jawaban reponden pada Dimensi Kebebasan Terkendali .....	66
Tabel 4.16 Jawaban Reponden Pada Dimensi Kesatuan Tujuan .....	67
Tabel 4.17 jawaban reponden pada Dimensi Pemberdayaan Karyawan .....	68
Tabel 4.18 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Pelanggan .....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Realibilitas .....	73
Tabel 4.21 Rentang Skala pada Variabel Fokus pada Pelanggan .....	75

Tabel 4.22 Rentang Skala pada Variabel Obsesi terhadap Kualitas.....	76
Tabel 4.23 Rentang Skala pada Dimensi Pendekatan Ilmiah .....	77
Tabel 4.24 Rentang Skala pada Variabel Komitmen Jangka Panjang.....	79
Tabel 4.25 Rentang Skala pada Dimensi Kerja Sama Tim.....	80
Tabel 4.26 Rentang Skala pada Dimensi Perbaikan Berkesinambungan .....	82
Tabel 4.27 Rentang Skala pada Variabel Pendidikan dan Pelatihan .....	83
Tabel 4.28 Rentang Skala pada Dimensi Kebebasan Terkendali.....	84
Tabel 4.29 Rentang Skala pada Dimensi Kesatuan Tujuan .....	85
Tabel 4.30 Rentang Skala pada Dimensi Pemberdayaan Karyawan.....	87
Tabel 4.31 Hasil Penilaian Rentang Skala Total Quality Management (TQM) ...	88
Tabel 4.32 <i>Group Statistics</i> .....	89
Tabel 4.33 <i>Tests of Equality of Group Means</i> .....	90
Tabel 4.34 <i>Variables in the Analysis</i> .....	91
Tabel 4.35 <i>Group Statistics</i> .....	92
Tabel 4.36 <i>Tests of Equality of Group Means</i> .....	95
Tabel 4.37 <i>Variables in the Analysis</i> .....	97



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rayz UMM Hotel Malang .....	41
Gambar 4.2 Desai Proses Layanan Hotel Rayz UMM .....	48
Gambar 4.3 Tata Letak Hotel Rayz UMM .....	51
Gambar 4.4 Rantai Pasok Hotel Rayz UMM.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil jawaban kuisioner karyawan dan konsumen variabel Fokus Pada Pelanggan.....	112
Lampiran 2 : Hasil jawaban kuisioner karyawan dan konsumen pada variabel obsesi terhadap kualitas.....	112
Lampiran 3 : Hasil jawaban kuisioner karyawan dan konsumen pada variabel pendekatan ilmiah.....	113
Lampiran 4 : Hasil jawaban kuisioner karyawan dan konsumen pada variabel komitmen jangka Panjang.....	114
Lampiran 5 : Hasil jawaban kuisioner karyawan dan konsumen pada variabel kerja sama tim.....	114
Lampiran 6 : Hasil jawaban kuisioner karyawan dan konsumen pada variabel perbaikan berkesinambungan.....	115
Lampiran 7: Hasil jawaban kuisioner karyawan dan konsumen pada variabel Pendidikan dan pelatihan .....	115
Lampiran 8 : Hasil jawaban kuisioner karyawan dan konsumen pada variabel kebebasan terkendali .....	116
Lampiran 9 : Hasil jawaban kuisioner karyawan dan konsumen pada variabel kesatuan tujuan .....	117
Lampiran 10 : Hasil jawaban kuisioner karyawan dan konsumen pada variabel pemberdayaan karyawan .....	117
Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas karyawan Hotel Rayz UMM Malang .....	118
Lampiran 12 : Hasil uji validitas konsumen yang menginap di Hotel Rayz UMM Malang.....	119
Lampiran 13 -22 : Hasil perhitungan rentang skala karyawan dan konsumen hotel Rayz UMM.....	122
Lampiran 14 : Perhitungan alat analisis diskriminan of grop means .....	126

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ababneh, M. (2020). Implementing Total Quality Management in the Hotel Industry. SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3633067>
- Ali Dhanupoyo, N. R. (2019). Penerapan Total Quality Management Pada Room Attendant Housekeepingdepartement Di Hotel Grand Q Gorontalo. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Budaya*, 6(2), 91. <https://doi.org/10.32884/ideas.v6i2.185>
- Alhudri, Said dan Heriyanto, M. (2015). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang. *Jom FISIP Vol. 2 No. 2*.
- Anisa, N., Gunawan, G., & Kambolong, M. (2016). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Imperial Hotel Kendari. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 471. <https://doi.org/10.52423/bujab.v1i2.9632>
- Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. 21(1)*, 1–9.
- Darmawan, F. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Davis, G. (2014). Sepuluh karakteristik utama Total Quality Management (TQM). Dewi, I. R. (2013). Pengaruh Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada Hotel di Kota Padang dan Bukittinggi),.
- Hayati, R. (2018). Penerapan Total Quality Management Pada Room Attendant Housekeeping Departement Di Hotel Ibis Budget Makassar Airport. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 14(2), 160–170. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v14i2.2343>
- Heizer, J. and R. B. (2015). Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan, edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.
- Luh, N., Indah, M., & Sari, P. (2022). *Analisis Penerapan Total Quality Management ( QTM ) Pada Room At- tendant Housekeeping Di Hotel The Westin Resort & SPA Ubud , Bali Pendahuluan*.
- Purnama, S., & Maesaroh, I. (2021). Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Manajemen Operasional di Intanaya Tour and Travel Cabang Surabaya. *Journal of Islamic Management*, 1(1), 43–54. <https://doi.org/10.15642/jim.v1i1.388>
- Putri, J. R., & Kusumawardhani, A. (2017). ANALISIS PENGARUH TOTAL

QUALITY MANAGEMENT (Studi Pada Hotel Lor In di Surakarta). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 1–10.

Robbani, M. F. (2016). *KLASIFIKASI MANAJEMEN KUALITAS TOTAL PENERAPAN DI GUEST HOUSE*. 1–11.

Statistik, B. P. (2023). *Jumlah kunjungan wisman ke Indonesia pada Desember 2022 mencapai 895,12 ribu kunjungan dan Jumlah penumpang angkutan udara internasional pada Desember 2022 naik 14,87 persen*. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2023/02/01/1974/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-pada-desember-2022-mencapai-895-12-ribu-kunjungan-dan-jumlah-penumpang-angkutan-udara-internasional-pada-desember-2022-naik-14-87-persen.html>

Sanusi. (2014). *Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian. Metodologi Penelitian*.

Silalahi, A. (2014). *Praktik TQM dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*.

Swastika, R. binneka. (2019). *pengaruh penerapan total quality management(TQM)terhadap kepuasan pelanggan di hotel ranes inn tegal*.

Tjiptono, F & Diana, A. (2013). *Total Quality Management*. Yogyakarta : ANDI.

Widjaya, Oey Hannes & Suryawan, I. N. (2014). *Pengaruh Total Quality Management dan Quality Management Information Terhadap Kinerja Perusahaan*.

Widjaya, O. E. Y. H., & Suryawan, I. N. (2014). *Pengaruh Total Quality Management dan Quality Management Information Terhadap Kinerja Perusahaan*. *Media Bisnis*, 6(2), 88–96.



# Analisis Penerapan Total Quality Management Pada Hotel Rayz UMM Kota Malang

---

## ORIGINALITY REPORT

---

13%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1 [eprints.umm.ac.id](http://eprints.umm.ac.id)  
Internet Source

10%

2 [docplayer.info](http://docplayer.info)  
Internet Source

3%

---

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off