

SKRIPSI
ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* PADA
ROOM ATTENDANT HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
HOTEL THE WESTIN RESORT & SPA UBUD, BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

(Disusun Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik
Negeri Bali)

Oleh:

NI LUH MADE INDAH PUSPA SARI

NIM: 1715744008

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
PADA ROOM ATTENDANT HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
HOTEL THE WESTIN RESORT & SPA UBUD, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

(Disusun Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik
Negeri Bali)

Oleh:
NI LUH MADE INDAH PUSPA SARI
NIM: 1715744008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi: Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Pada Room Attendant Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Luh Made Indah Puspa Sari
 - b. NIM : 1715744008
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 29 Agustus 2022

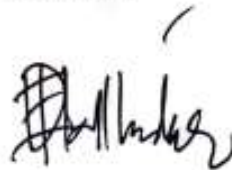
Menyetujui,

Pembimbing I



Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb
NIP. 196403131990032003

Pembimbing II



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
NIP.196409291990032003

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA
ROOM ATTENDANT HOUSEKEEPING DEPARTMENT
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
HOTEL THE WESTIN RESORT & SPA UBUD, BALI

Oleh:

Ni Luh Made Indah Puspa Sari
NIM: 1715744008

Disahkan:

Ketua Penguji



Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb

NIP. 196403131990032003

Penguji I

Penguji II



I Wayan Siwantara, SE, MM

NIP : 196503071992031002

Mengetahui

Jurusan Administrasi Niaga

Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si

NIP. 196710211992031002



Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb

NIP: 196210101989112001

Badung, 29 Agustus 2022

Prodi Manajemen Bisnis Internasional

Ketua



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM

NIP. 196808271993031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: Belajar menjadi lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok masih menjadi misteri.

Persembahan:

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Pada Room Attendant Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali” tepat pada waktunya. Atas terselesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

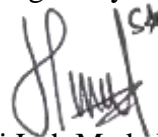
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Pada Room Attendant Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Badung, 29 Agustus 2022

Yang Menyatakan



Ni Luh Made Indah Puspa Sari

NIM. 1715744008

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* PADA ROOM ATTENDANT HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL THE WESTIN RESORT & SPA UBUD, BALI

Ni Luh Made Indah Puspa Sari ¹⁾ Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb ²⁾
Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D ³⁾

^{1,2,3)} Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali, Jl. Kampus Bukit
Jimbaran, Kuta Selatan, Badung Bali – 80364, Telp.0361-701981 (hunting) fax
0361-701128

*e-mail : indahpuspa2020@gmail.com

ABSTRAK

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan *Total Quality Management (Tqm)* Pada Room Attendant Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan kuisisioner. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 100 responden, penentuan sampel menggunakan *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data statistic deskriptif, penelitian ini menggunakan analisis linier sederhana dengan menggunakan variabel *Total Quality Management (X)* dan Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management* nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi variabel ini sebesar 0,124. Sehingga variabel *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka H_1 dalam penelitian ini dapat diterima.

Kata kunci : *Total Quality Management (Tqm), Kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* PADA ROOM ATTENDANT HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL THE WESTIN RESORT & SPA UBUD, BALI

**Ni Luh Made Indah Puspa Sari ¹⁾ Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb ²⁾
Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D ³⁾**

^{1,2,3)} Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali, Jl. Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung Bali – 80364, Telp.0361-701981 (hunting) fax 0361-701128

*e-mail : indahpuspa2020@gmail.com

Abstract. This study aims to find out how the Application of Total Quality Management (Tqm) in the Room Attendant Housekeeping Department in Increasing Customer Satisfaction at The Westin Resort Hotel & Spa Ubud. The type of research carried out is descriptive quantitative with data collection techniques in the form of observations and questionnaires. The number of respondents in this study was determined as many as 100 respondents, the sample determination used simple random sampling. The data analysis technique used in this study is a descriptive statistical data analysis technique, This study uses a simple linear analysis using the variables Total Quality Management (X) and Customer Satisfaction (Y). The results showed that the Total Quality Management variable had a significance value of 0.000 which was smaller than 0.05. The value of the regression coefficient of this variable is 0.124. So that the Total Quality Management variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. Then H1 in this study is acceptable.

Keywords : Total Quality Management (Tqm), Customer satisfaction

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hayng Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan Total Quality Management (Tqm) Pada Room Attendant Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali”


Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Manajermen Bisnis Internasional, Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan serta motivasi yang diberikan dari berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M. Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cokorda Gede Yudistira, SE.,MM, selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Nyoman Indah Kususma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan, kepada penulis dalam penyusunan hingga selesainya skripsi ini.

5. Seluruh staff pada hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan tepat pada waktunya.
6. Bapak tersayang I Gede Made Tanggu dan Alm.Ibu tersayang Ni Wayan Wasih yang telah memberikan semangat, motivasi, dukungan, serta kasih sayang yang begitu besar dan doa demi kelancaran proses penelitian dan penyusunan skripsi.
7. I Gede Putu Wida Putra, SE. selaku kakak dari penulis yang membantu proses pembuatan skripsi ini, dan selalu mendukung penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya, kiranya dapat memberikan saran yang sifatnya membangun agar kekurangan-kekurangan yang ada dapat dapat diperbaiki. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Politeknik Negeri Bali. Badung, 22 Juli 2022 Penulis

Badung, 29 Agustus 2022



Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Sistematika penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Telaah Teori	10
2.1.1 Pengertian Manajemen	10
2.1.2 Pengertian Total Quality Manajemen (TQM)	11
2.1.3 Prinsip Total Quality Manajement.....	12
2.1.4 Karakteristik dalam Total Quality Management	15
2.1.5 Perangkat –perangkat dan Teknik-Teknik dalam TQM	22
2.1.6 Tujuan Total Quality Manajemen.....	23
2.1.7 Metode Total Quality Management (TQM)	23
2.1.8 Penerapan Total Quality Management	30
2.1.9 Element Pendukung Total Quality Manajement (TQM).....	33
2.1.10 Faktor-faktor penyebab kegagalan Total Quality Management (TQM)..	35

2.1.11 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	37
2.1.12 Indikator Kepuasan Pelanggan	38
2.1.13 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	39
2.2 Penelitian Sebelumnya	41
2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Tempat Penelitian.....	50
3.2 Populasi Dan Sampel	50
3.2.1 Populasi.....	50
3.2.2 Sampel	51
3.3 Jenis dan Sumber Data	52
3.3.1 Jenis Data.....	52
a. Kualitatif.....	52
b. Kuantitatif.....	53
3.3.2 Sumber Data	53
a. Data Primer.....	53
b. Data Sekunder.....	54
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	54
3.5 Variabel Penelitian	55
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	56
3.7 Teknik Analisis Data.....	58
3.7.1 Uji Kualitas Data	58
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.7.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	59
3.7.4 Pengujian Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	61
4.1.1 Sejarah Perusahaan	61
4.1.2 Visi Misi Perusahaan.....	63
4.1.3 Lokasi dan Kepemilikan The Wesin Resort & Spa Ubud.....	64

4.1.4 Fasilitas The Wesin Resort & Spa Ubud.....	65
4.1.5 Struktur Organissasi	70
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	75
4.2.1 Gambaran Umum Responden Penelitian	75
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.2.3 Statistik Deskriptif	78
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	89
4.2.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	92
4.2.6 Pengujian Hipotesis	93
4.2.7 Pembahasan Hasil Penelitian	97
4.2.8 Implikasi Penelitian	99
BAB V PENUTUP.....	101
5.2 Simpulan	101
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali	3
Tabel 1.2 Tingkat Occupancy Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali Periode Januari-Desember 2021	4
Tabel 4.1 Type of Room	66
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden	75
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan.....	76
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	78
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	79
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	90
Tabel 4.7 Hasil Uji Linieritas.....	91
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	91
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	92
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	92
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis	93
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Room Cleanliness Housekeeping Department	5
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Housekeeping Department The Westin Resort and Spa Ubud, Bali	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Hasil Analisis Data

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan salah satu industri jasa yang berkembang di Provinsi Bali. Perkembangan tersebut mengharuskan hotel menyediakan produk yang bervariasi dan juga didukung dengan kualitas pelayanan yang maksimal. Dewasa ini bisnis perhotelan di Bali sangat terganggu akibat pandemic covid-19 sehingga menyebabkan turunnya jumlah kunjungan wisatawan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang bulan September 2020 turun -57,94 poin jika dibandingkan dengan bulan September 2019 yang mencapai 63,22 persen. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap keberlangsungan hotel. Tercatat sebanyak 281 hotel terpaksa ditutup akibat pandemi (Wijaya dan Mariani, 2021).

Penurunan jumlah wisatawan yang tinggi mempengaruhi roda ekonomi, utamanya di bidang bisnis pariwisata dan perhotelan. Melihat data tersebut, bisa

dibilang kondisi ini perlu perhatian, terlebih lagi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif telah lama menjadi salah satu tulang punggung ekonomi nasional. Sudah seharusnya industri pariwisata khususnya akomodasi wisata, melakukan inovasi adaptasi, dan kolaborasi agar sektor pariwisata dan ekonomi kreatif dapat bertahan di tengah pandemi, seperti halnya dengan cara mengoptimalkan kebersihan dari akomodasi wisata seperti hotel. Kebersihan merupakan unsur yang paling utama untuk menciptakan kepuasan pelanggan, bagi suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan, perusahaan tersebut akan selalu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kinerja perusahaan dengan memperhatikan standar operasional hotel di masa sekarang.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang diakses secara online pada tanggal 18 April 2022 menyebutkan bahwa hotel merupakan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Menurut Sulastiyono (2006), berdasarkan durasi lamanya waktu menginap, hotel dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu: Residential Hotel, Transietal Hotel, dan Resort Hotel. Berikut adalah jumlah hotel bintang menurut kelas dan Kabupaten/Kota yaitu:

Tabel 1.1 Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali

Kabupaten/Kota	Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali								
	Bintang 5			Bintang 4			Bintang 3		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Kab. Jembrana	0	0	0	1	1	1	3	3	2
Kab. Tabanan	2	2	1	1	1	1	2	2	1
Kab. Badung	58	62	47	123	118	88	190	158	114
Kab. Gianyar	6	6	10	4	10	12	7	4	8
Kab. Klungkung	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Kab. Bangli	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kab. Karangasem	1	0	1	4	4	3	2	3	2
Kab. Buleleng	2	2	0	4	4	3	9	11	6
Kota Denpasar	4	6	3	7	6	7	16	15	7
Provinsi Bali	73	78	62	144	144	116	229	196	140

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa perkembangan hotel di Bali cukup pesat. Akan tetapi menurut data dari Badan Pusat Statistik jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada periode Januari-Desember 2021 tercatat sebanyak 51 kunjungan wisatawan turun 99,995 persen dibandingkan periode yang sama di tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 1.069.473 kunjungan. Dengan semakin meningkatnya intensitas persaingan, dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu perusahaan berlomba-lomba dalam mencapai pelayanan yang optimal. Berikut adalah presentase tingkat hunian kamar pada hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali periode Bulan Januari sampai dengan Desember 2021.

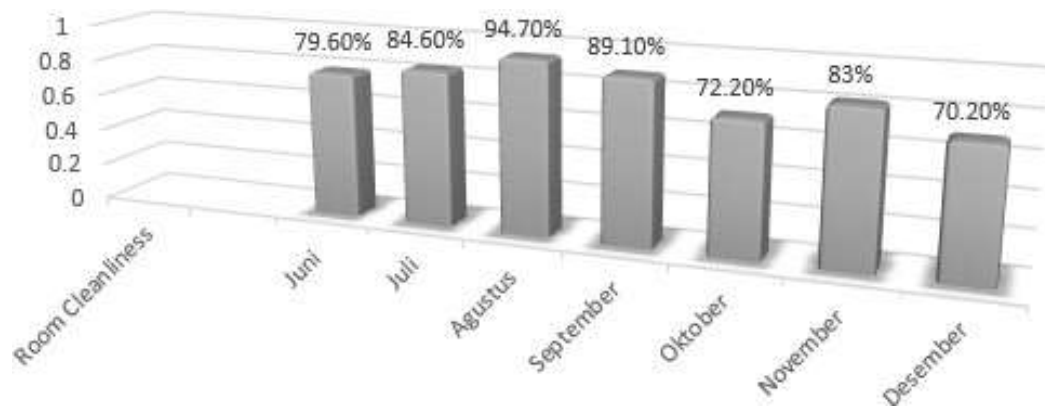
Tabel 1.2 Tingkat *Occupancy* Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali Periode Januari-Desember 2021

<i>Mouth Of</i>	<i>Total Room Occp.</i>	<i>Total Guest In House</i>
<i>Januari</i>	956	1937
<i>Februari</i>	548	1137
<i>Maret</i>	1178	2483
<i>April</i>	1225	2043
<i>Mei</i>	1796	3643
<i>Juni</i>	1920	3983
<i>Juli</i>	746	2462
<i>Agustus</i>	545	1201
<i>September</i>	996	2037
<i>Oktober</i>	1706	4647
<i>November</i>	2342	4833
<i>Desember</i>	2989	5220

Sumber : Housekeeping Department The Westin Resort & Spa Ubud, Bali (2022)

Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali merupakan salah satu property dari Marriot International yang berada di Bali yang memiliki 120 kamar, 2 restaurant, kids club, spa dan fasilitas lainnya yang diperhatikan tingkat kebersihannya. Kebersihan sangatlah penting untuk diperhatikan dalam melayani tamu yang menginap. Namun ada beberapa keluhan/permasalahan yang berasal dari tamu yang menginap di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali hal ini merupakan salah satu kondisi yang menunjukkan perlunya ada peningkatan terhadap kinerja dan produk yang ditawarkan, salah satunya adalah *Housekeeping Department* yang merupakan bagian dari kebersihan kamar tamu dan public area sehingga jika kebersihan hotel tetap dipertahakan akan membuat tamu yang menginap menjadi puas atas pelayanan hotel tersebut.

Kepuasan pelanggan pada hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali dapat dilihat pada *Guest Satisfaction Service (GSS)* melalui *Marrriot Generate System (MGS)*, seperti diagram berikut.



Gambar 1.1 Room Cleanliness Housekeeping Department

Sumber : Housekeeping Department The Westin Resort & Spa Ubud, Bali (2022)

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa adanya fluktuasi dari skor kepuasan pelanggan terhadap pelayanan khususnya kebersihan area hotel, terlihat pada bulan Desember mengalami penurunan kepuasan pelanggan dari 83 persem menjadi 70.2 persem. Hal ini terjadi karena standar operasional yang berlaku kurang di terapkan dengan maksimal sehingga menyebabkan kepuasan dari pelanggan menurun yang akan berpengaruh pada *Guest Satisfaction Service*, sebaliknya jika standar operational diterapkan dengan maksimal maka berdampak pada kenaikan dari *Guest Satisfaction Service*. Melihat data tersebut yang menunjukkan fluktuasi dari kepuasan pelanggan sehingga hal ini menjadi perhatian penulis untuk meneliti lebih jauh.

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara sistematis dan terus-menerus yaitu melalui pendekatan *Total*

Quality Management (TQM). Perusahaan dalam menerapkan Total Quality Management bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan, tuntutan perubahan lingkungan dan tuntutan perusahaan itu sendiri (Alhudri, 2015). Penerapan konsep-konsep *Total Quality Management* pada karyawan mempengaruhi kepuasan karyawan terhadap kinerja mereka, hal tersebut akan berdampak pada pemberian pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan sehingga pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan. Karyawan di hotel The Westin Resort&Spa Ubud, Bali cenderung pasif dan kurang berinteraksi dengan pelanggan, nantinya dengan dioptimalkan penerapan *Total Quality Management* seperti focus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim dan dimensi lainnya diharapkan karyawan akan lebih aktif dalam berinteraksi dengan pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman berada di lingkungan hotel.

Penerapan *Total Quality Management* di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali memiliki faktor pendukung berupa adanya *standar operational procedure* (SOP) dari manajemen. Selain itu adanya struktur organisasi yang ramping memudahkan dalam pengawasan dan pemberian pelatihan secara berkala serta hal tersebut juga memberikan manfaat berupa mudahnya komunikasi yang dibangun serta penilaian dalam pemberian penghargaan. Berdasarkan uraian yang telah di paparkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada *Room Attendant Housekeeping Department* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* pada hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali?
2. Apakah penerapan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali ?
3. Seberapa besar dampak penerapan *Total Quality Management* terhadap peningkatan kepuasan pelanggan hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditemukan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* pada hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap peningkatan kepuasan pelanggan Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.
3. Untuk mengetahui seberapa besar dampak penerapan *Total Quality Management* terhadap peningkatan kepuasan pelanggan Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah, perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini diharapkan berguna dalam berbagai aspek berikut.

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang penerapan Total Quality Management, sesuai dengan teori-teori pada jasa perhotelan yang telah didapat dalam perkuliahan dan praktek di lapangan yang sesungguhnya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Instansi, hasil penelitian ini bagi perusahaan dapat menjadi masukan dan dorongan kepada Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali mengenai pentingnya penerapan TQM dengan baik untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan.
- b. Bagi Jurusan Administrasi Niaga Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional atau Politeknik Negeri Bali, hasil penelitian ini merupakan sumbangan tambahan keustakaan dan bahan pertimbangan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut tentang penerapan *Total Quality Manajement*.

1.5 Sistematika penulisan

Sistematika penulisan dalam penulisan ini dibagi menjadi Lima bab dengan susunan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka menjelaskan mengenai teori-teori yang mendasari masalah yang akan diteliti, penelitian terdahulu sebagai acuan, pertimbangan hipotesis, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian akan menjelaskan mengenai jenis dan sumber data, variable penelitian, definisi operasional dari variable penelitian, jenis sumber data dan teknik pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan mengemukakan tentang gambaran umum perusahaan, hasil analisis dan pembahasan, implikasi hasil penelitian dan keterbatasan penelitian.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini mencoba mengambil beberapa kesimpulan dan dilanjutkan dengan memberikan saran-saran mengenai hasil dan pembahasan.

BAB V

PENUTUP

5.2 Simpulan

Berdasarkan atas hasil dari penelitian dan juga pembahasan, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Penerapan TQM pada Hotel Westin sudah berjalan dengan baik yang ditunjukkan dengan penilain responden terhadap TQM sebesar 4,46 dan berada pada kategori sangat setuju/sangat baik. Hal tersebut menunjukkan responden berpersepsi bahwa pihak manajemen perusahaan sudah memanfaatkan setiap aset perusahaan dengan sangat baik sehingga menghasilkan kualitas operasional yang tinggi dan berfokus pada pelanggan.
2. Variabel *Total Quality Management* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan pada nilai t_{hitung} TQM (X) 4,465 lebih besar dari pada nilai t_{tabel} 0,1966 atau nilai t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan H_0 dengan sig. sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_a yang menyatakan

bahwa TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima. Semakin baik implementasi TQM maka akan mendorong peningkatan pada kinerja dari masing-masing karyawan. Hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan. Maka dari itu, TQM mampu memberikan peningkatan mutu pada hotel sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengolahan data yang dilakukan, uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas menyatakan bahwa seluruh item dinyatakan valid dan reliabel, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Total Quality Management* mampu mempengaruhi secara positif dan signifikan kepuasan pelanggan.

3. Berdasarkan hasil di penelitian di atas penerapan TQM pada Hotel westin mampu memberikan dampak atau pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 16,9%. Hal tersebut tergolong wajar karena masih banyak terdapat faktor atau variabel lain yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan selain TQM dan tidak dimasukkan dalam model penelitian.

5.2 Saran

Berdasarkan atas hasil dari penelitian, pembahasan dan juga hasil simpulan dimana telah dikemukakan di atas, dapat mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali, sebaiknya melakukan evaluasi secara periodik dan konsisten pada pelaksanaan TQM dalam jangka

waktu panjang, karena TQM terbukti mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Indikator TQM yang perlu ditingkatkan adalah penerapan analisis dan pengembangan yang telah dilakukan perusahaan untuk peningkatan berkelanjutan yang efektif terhadap sistem manajemen mutu karena indikator ini masih yang paling rendah pemenuhannya dimata pelanggan dibandingkan indikator lain dalam TQM. Bagi peneliti yang akan datang

2. Hotel westin sebaiknya mempertahankan kepuasan pelanggannya yang sudah dinilai tinggi. hal tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan tingkat pelayanan dan kebersihan yang dinilai paling rendah pemenuhannya oleh pelanggan, sehingga kedepannya pelanggan akan bersedia melakukan promosi secara tidak langsung terkait hotel, yaitu dengan mengajak atau merekomendasikan teman-teman untuk menginap di hotel westin
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel bebas selain TQM , karena berdasarkan uji Rsquare masih terdapat 83,1% variabel lain di luar model penelitian yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Hotel westin. Variabel lain yang dapat digunakan misalnya kualitas pelayanan, bauran harga dan bauran pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Kurniawati. (2011). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawamangu Tahun 2010. *Jurnal Universitas Sebelas Maret*.
- Amin Kurniawati. (2011). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawaman. *Jurnal. Universitas Sebelas Maret*.
- Amirullah dan Budiyo Haris. (2004). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Asakdiyah, Salamaton. (2005). Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsuen Matahari Group. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, vol 16, no.2, hal 129-140
- Assauri, Sofjan dan Francis B. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2022). Jumlah hotel bintang dan jumlah kunjungan wisatawan
- Bagyono, Orban Ludfi. (2003). *Dasar-Dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*. Surakarta: Mitra Gama Widya.
- Bambang, Cahyono Tri. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: IPWI.
- Bernadine. (2005). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal manajemen dan bisnis*, vol 12, no.3, hal 318-336.
- Diana, Anastasia dan Tjiptono, Fandy. (2003). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Hanafi, Rindyah. (2002). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. (1999). *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2006). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Indrawan, Rully. Yaniawati, Poppy. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Indrawan, Rully. Yaniawati, Poppy. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung. PT. Refika Aditama

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2000). *Dasar – Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prentice Hall.
- M. Manullang. (2006). *Dasar- Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- M. Suyanto. (2007). *Marketing Strategi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mononimbar, Chrisye, N. (2013). Total Quality Management (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen pada PT. Taspem Manado. *Jurnal EMBA*, Vol 1(3)
- Munizu, Musran. (2010). Praktik Time Quality Management dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom. Tbk Cabang Makasar). *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*. Vol. 12 (2).
- Nawawi, Hadari H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Peter, J.Paul / Olson, J. C. (2001). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Riduwan. (2017). *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Schuller, Randall S. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Sugiyono. (2010) *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA.
- Sukardi, Ria Amalia. (2016). Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kepuasan Pada Matahari Departement Store di Plaza Mulia Samarinda. *Jurnal Universitas Mulawarman*.
- Sule, Ernie Tisnawati. (2008). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Swasta, Basu. (2000). *Manajemen Pemasaran Moderen*. Jakarta: LPPM
- Tjiptono, Fandy. (2003). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. Diana, Anastasia. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta. ANDI.
- Wiratna Sujarweni. (2014). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Vol 12 no 1, Hal 9-28

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Vol 12 no 1, Hal 9-28