

# "ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL YONNAS DI KOTA TELUK DALAM KABUPATEN NIAS SELATAN"

*by* Daya Ridayani

---

**Submission date:** 15-Dec-2023 09:31PM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2260403343

**File name:** Plagiat\_Ridayani\_Daya.docx (1.98M)

**Word count:** 12928

**Character count:** 84952

**ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA HOTEL YONNAS DI KOTA TELUK DALAM  
KABUPATEN NIAS SELATAN**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**RISDAYANI DAYA**

**(2319413)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
2023**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis telah menyaksikan lonjakan perkembangan berbagai bidang perekonomian, termasuk industri perhotelan. Industri perhotelan yang bergerak di bidang jasa penginapan sama dengan usaha lainnya dalam bidang penginapan, jasa makanan dan minuman, biro perjalanan, dan industri terkait lainnya. Akan ada lebih banyak bangunan hotel di mana pun baik di kota besar maupun kecil seiring dengan pertumbuhan wilayah perkotaan. Tujuan utama sektor perhotelan adalah menyediakan penginapan jangka pendek bagi pengunjung yang sering melakukan perjalanan jauh atau melakukan aktivitas tertentu. Bisa juga dijadikan sebagai tujuan wisatawan berlibur.

Penerapan Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu taktik untuk mencapai kesuksesan dan tujuan perusahaan, baik bagi usaha mikro maupun besar. Total Quality Management (TQM) dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi, meningkatkan daya saing, dan mendorong pelayanan yang baik, sehingga penerapannya di sektor korporasi sangatlah penting. Tujuan utama penerapan Total Quality Management adalah untuk memuaskan pelanggan secepat mungkin. Penegasan David H. Luthy dalam (Ramlawati, 2020;35) Total Quality Management (TQM) memperjelas hal tersebut sangat penting untuk sukses di dunia yang kejam saat ini. Besar atau kecil, dunia usaha telah menyadari bahwa pengendalian kualitas dapat membawa perbedaan besar dalam mencapai tujuan mereka. Berdasarkan pernyataan (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2018; 102) bahwa kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain terjalinnya hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggannya serta dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan maka reputasi perusahaan akan baik. di mata pelanggan dan keuntungan dapat meningkat, jelas penerapan TQM akan berdampak positif terhadap reputasi perusahaan.

Kesenangan pelanggan atau pengunjung biasanya merupakan tujuan utama bisnis di industri perhotelan atau bidang terkait layanan lainnya. Terbukti bahwa dalam bisnis perhotelan, kebahagiaan tamu secara umum mempengaruhi sejumlah faktor, termasuk kenyamanan tempat tidur, kebersihan kamar kecil dan fasilitas, ukuran dan kondisi kamar

hotel, aksesibilitas dan lokasi, kualitas makanan dan minuman, layanan ekstra, dan kinerja staf. Ketika tamu menerima layanan hotel yang sesuai dengan keadaan psikologis mereka setelah mereka menggunakan fasilitas hotel, mereka juga mempunyai ekspektasi mengenai kualitas layanan tersebut.

Menurut Sunyoto dalam (Hery Purnomo et al., 2020; 14), kepuasan pelanggan adalah derajat perasaan seseorang setelah membandingkan persepsinya (kinerja atau hasil) dibandingkan dengan harapannya. Apabila pelayanan dirasakan baik maka akan menimbulkan perasaan puas karena saat ini sudah banyak diketahui bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek yang vital dalam upaya mempertahankan dan memenangkan persaingan bisnis.

Harapannya adalah klien persepsi mereka persepsi atau perkiraan atau tentang apa yang dapat mereka harapkan dari layanan. Perkiraan tentang apa yang dapat mereka harapkan dari layanan tersebut. Di sisi lain, kinerja yang dirasakan mengacu pada bagaimana perasaan klien terhadap hasil yang mereka peroleh dari layanan di sisi lain, mengacu pada bagaimana perasaan klien tentang hasil yang mereka peroleh dari layanan. kasus di mana tingkat layanan yang diperoleh dan tingkat layanan yang diantisipasi diukur oleh konsumen dalam kaitannya dengan kualitas layanan. Pelayanan adalah suatu tindakan atau rangkaian tindakan yang tidak terlihat secara kasat mata, namun mempunyai dampak langsung terhadap klien yang menggunakan jasa hotel tersebut

Loyalitas dan retensi memungkinkan hotel untuk tumbuh pelanggan dan berkembang. Sebuah hotel dapat mempertahankan pelanggannya dengan menyediakannya dengan memberikan pelayanan prima pelayanan prima mereka. Saat memilih hotel hotel untuk menginap, klien mempertimbangkan sejumlah faktor, termasuk fasilitas yang ditawarkan untuk tinggal hotel dan tingkat layanan yang diberikan oleh stafnya. Agar pendapat tamu mengenai pelayanan prima dapat mencakup rasa bahagia, nyaman, dan puas selama menginap di hotel. Selain memberikan pelayanan yang bermutu, amenities juga penting untuk diperhatikan karena merupakan dan yang - hari itu menunjukkan layanan berkualitas tinggi. Diantisipasi pelanggan, mengantisipasi dan mengatasi masalah mereka, dan memperhatikan masalah mereka.

Banyaknya kelimpahan penyedia jasa hotel di Kota Teluk Dalam mendorong hotel-hotel bersaing satu sama lain dalam bisnis menarik wisatawan untuk dari ke tempat mereka penyedia layanan hotel di Kota Teluk Dalam mendorong hotel untuk bersaing satu sama lain dalam bisnis menarik wisatawan ke tempat mereka. Kesenangan, optimalisasi kualitas layanan, dan penawaran fasilitas yang mendukung aktivitas tamu merupakan komponen kunci dalam menarik wisatawan atau konsumen. Dalam hal ini, organisasi menerima umpan balik dari para pendukungnya. Selain itu, penting untuk menggunakan teknologi untuk mengiklankan item layanan yang ditawarkan sehingga pengunjung mengetahui berbagai jenis dan format layanan perhotelan. Menggunakan teknologi untuk mengiklankan item layanan yang ditawarkan kepada pengunjung mengetahui berbagai jenis dan format layanan perhotelan.

Dalam upaya upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan kepuasan pelanggan, Hotel Yonnas, sebuah perusahaan industri yang menyediakan layanan perhotelan, sebagian menerapkan Total Quality Management (TQM). Namun pada praktiknya, Hotel Yonnas belum melakukan hal tersebut. Hotel Yonnas, perusahaan industri yang menyediakan jasa perhotelan, sebagian menerapkan Total Quality Management (TQM). Namun pada praktiknya, Hotel Yonnas belum melakukan hal tersebut. ketiadaan Hasil observasi peneliti mengungkap beberapa fenomena di lokasi penelitian ini, antara lain terdapatnya sarana dan prasarana yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan, seperti taman, kolam renang, transportasi wisata, jumlah ruangan yang terbatas, kurang tanggap terhadap keluhan pelanggan, dan karyawan yang masih melanjutkan pendidikannya atau yang berada di bawah persyaratan pendidikan minimum (lulusan sekolah menengah atas atau lebih tinggi), sehingga menyulitkan mereka untuk menerapkan pola pikir TQM.

Hal ini akan memperkuat posisi Hotel Yonnas sebagai yang terbaik di Kota Teluk Dalam. Untuk bertahan dalam bisnis dan tetap berada di luar persaingan, hotel harus mampu memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui penetapan harga, kualitas layanan, penyelesaian fasilitas yang diperlukan, kerja sama tim, dan promosi yang tepat. posisi sebagai yang terbaik di Kota Teluk Dalam. Untuk tetap dalam bisnis dan keluar dari kompetisi, itu Untuk harus mampu memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui penetapan

harga, kualitas layanan , penyelesaian fasilitas yang diperlukan , kerja sama tim, dan promosi yang tepat .

Dari uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “**Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Yonnas Di Kota Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan**”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian menjadi terarah. Dengan demikian, karena keterbatasan dana, waktu, fasilitas, dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti maka tidak semua masalah tersebut akan diteliti, namun hal ini maka yang menjadi Fokus dalam penelitian ini adalah analisis penerapan Total Quality Management yang focus pada orientasi pada pelanggan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Hotel Yonnas di Kota Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan Total Quality Management (TQM) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Yonnas?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan Total Quality Management (TQM) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Yonnas.

## **1.5 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat dan memberikan kegunaan penelitian sebagai berikut:

### **1. Secara teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen, khususnya manajemen operasional dalam penerapan Total Quality Management.

## **2. Secara praktis**

### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam mempraktekkan teori-teori yang didapat dibangku perkuliahan sehingga dapat melakukan riset ilmiah dan menyajikan dalam bentuk tulisan dengan baik.

### **b. Bagi Lembaga**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan informasi bagi peneliti lanjutan yang melakukan penelitian dengan tema dan topic yang sama.

### **c. Bagi Tempat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak Hotel Yonnas Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan dalam menerapkan Total Quality Management agar lebih meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Total Quality Management (TQM)**

Total Quality Management secara harfiah berasal dari kata “Total” yang berarti keseluruhan atau terpadu, “Quality” yang berarti kualitas, dan “Management” yang diartikan pengelolaan. Jadi, Manajemen Mutu Total " (juga dikenal sebagai manajemen mutu terpadu ) adalah akar dari ungkapan " TQM adalah singkatan ".dikenal sebagai manajemen mutu terpadu ) adalah akar dari frase "TQM adalah singkatan dari." Sederhananya meletakkan, perusahaan mengutamakan kualitas dalam hal fasilitas, pelayanan, dan barang yang dimaksudkan untuk menyenangkan klien. Sederhananya, perusahaan mengutamakan kualitas dalam hal fasilitas, pelayanan, dan barang yang dimaksudkan untuk menyenangkan klien. Seni senimengelola keseluruhan untuk memperoleh yang terbaik diterapkan dalam penerapan Total Quality Management (TQM) yang dikenal juga mengelola istilah manajemen mutu terpadu. Keseluruhan untuk memperoleh yang terbaik diterapkan dalam penerapan Total Quality Management (TQM) yang dikenal juga dengan manajemen mutu terpadu. Dengan lebih dalam, tambahan digunakan untuk menggambarkan transformasi organisasi, dimulai dengan penyesuaian tujuan, kepemimpinan, dan tanggung jawab staf.

Di bawah manajemen kualitas total manajemen mutu (TQM), juga dikenal sebagai manajemen kualitas terpadu, setiap upaya dilakukan untuk terus meningkatkan jalan menuju kesuksesan. (TQM), juga dikenal sebagai manajemen mutu terpadu, segala upaya dilakukan untuk terus meningkatkan jalan menuju kesuksesan.

TQM adalah suatu proses dan serangkaian prosedur untuk ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja, bukan seperangkat peraturan dan regulasi yang ketat. Kinerja daripada serangkaian peraturan dan regulasi yang ketat. Manajemen Mutu (TQM) sebagai suatu metode manajemen yang melibatkan seluruh (seluruh) orang dalam perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas secara keseluruhan guna mencapai keunggulan kompetitif yang berfokus pada kepuasan pelanggan.



Total Manajemen Mutu (TQM) adalah seperangkat sistematis (dari adalah tindakan yang diambil oleh sistematis seluruh organisasi dilakukan oleh seluruh organisasi untuk berhasil dan efisien memenuhi tujuan menghasilkan barang dan jasa pada tingkat kualitas yang memenuhi harapan pelanggan, menurut Oakland dalam (Maryama 2018 : 182) untuk berhasil dan efisien memenuhi tujuan memproduksi barang dan jasa pada tingkat kualitas yang memenuhi harapan pelanggan, menurut Oakland dalam (Maryama 2018: 182) .

Sentosa dan Iskawan (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana 2018; 4) mendefinisikan Total Manajemen Mutu (TQM) sebagai sistem manajemen (yang melibatkan seluruh anggota organisasi yang melibatkan seluruh anggota organisasi dan mengangkat kualitas sebagai strategi bisnis dengan penekanan Dan kepuasan pelanggan .mengangkat kualitas sebagai strategi bisnis dengan penekanan pada kepuasan pelanggan. Pengertian manajemen mutu terpadu yang sering dikenal dengan istilah total quality management (TQM), adalah keterpaduan seluruh aspek prinsip produktivitas, kerja tim, mutu, dan kepuasan pelanggan

Total Manajemen Mutu (TQM) atau manajemen mutu terpadu, ( menurut David manajemen mutu H. menurut David H. Luthy dalam Ramlawati 2020 ; 35 , merupakan landasan keberhasilan dalam dunia bisnis yang kejam saat ini . Luthy dalam Ramlawati 2020; 35, adalah landasan kesuksesan dunia bisnis yang kejam saat ini. Perusahaan dari semua ukuran, besar dan kecil, telah menyadari pentingnya kecil pengendalian kualitas dalam mencapai tujuan organisasi .pengendalian kualitas mencapai tujuan organisasi.

Manajemen Mutu (TQM), juga dikenal sebagai manajemen mutu terintegrasi , adalah suatu pendekatan pengelolaan bisnis yang bertujuan untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus pada manusia , proses, produk , layanan, dan lingkungan (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana , 2018 : 4).

- Menerapkan TQM ke dalam praktik dalam suatu bisnis dapat memiliki dapat memberikan sejumlah keuntungan besar yang meningkatkan pendapatan dan kemampuan organisasi untuk bersaing. Sebuah angka keuntungan besar yang

meningkatkan pendapatan dan kemampuan organisasi untuk bersaing. Dunia usaha dapat meningkatkan pendapatan mereka pendapatan di dalam melalui dua cara dengan meningkatkan kualitas secara konsisten :

- Opsi pilihan pertama, dengan memperkuat posisi kompetitif mereka di pasar, sehingga meningkatkan pangsa pasar mereka dan memungkinkan mereka mengenakan harga yang lebih tinggi untuk produk mereka. Ada dua cara untuk meningkatkan kualitas secara konsisten: yang pertama, dengan memperkuat posisi kompetitif mereka di pasar , yang akan meningkatkan pangsa pasar mereka dan memungkinkan mereka mengenakan harga lebih tinggi untuk produk mereka. Fakta bahwa kedua faktor ini pendapatan, menghasilkan lebih tinggi.
- Opsi pilihan kedua: melalui inisiatif peningkatan kualitas, peningkatan bisnis, dunia usaha dapat meningkatkan produksi tanpa kesalahan .dapat meningkatkan produksi yang bebas dari kesalahan. Dari hal ini, biaya operasional bisnis turun, sehingga meningkatkan pendapatan.

Menurut kedefinisi di atas , manajemen kualitas total , atau TQM, adalah sistem yang membantu organisasi menghasilkan output yang memenuhi harapan pelanggan dengan memastikan bahwa setiap tugas , definisi di atas , prosedur , dan setiap individu menjalankan perannya dengan benar dan terintegrasi ke dalam sistem .manajemen kualitas total , atau TQM, adalah sistem yang membantu organisasi menghasilkan output yang memenuhi harapan pelanggan dengan memastikan bahwa setiap tugas , setiap prosedur , dan setiap individu menjalankan bagiannya dengan benar dan terintegrasi ke dalam sistem . Tepat waktu, sesuai dengan dengan spesifikasi, dan tanpa cacat atau kerusakan atau kerusakan dari jenis pun.

### **2.1.2 Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM)**

Menurut Noe et al dalam (Ramlawati 2020:158), mengemukakan pinrisp TQM yaitu:

- a. Focus pada pelanggan
- b. Focus pada proses dan juga hasil
- c. Penggunaan keahlian karyawan

- d. Pengambilan kepuasan yang didasarkan fakta
- e. Umpan balik (feedback).

### 2.1.3 Unsur-Unsur Utama Total Quality Management (TQM)

Menurut Goetsch dan Davis dalam (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana 2018:15-18), ada sepuluh unsur utama dalam TQM sebagai berikut :

- a. Fokus pada pelanggan,  
Dalam TQM, baik pelanggan internal dan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.
- b. Obsesi terhadap kualitas  
Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut.
- c. Pendekatan ilmiah  
Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.
- d. Komitmen jangka panjang  
TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.
- e. Kerjasama tim (teamwork)  
Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.
- f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

g. Pendidikan dan pelatihan

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. Kebebasan yang terkendali

Kebebasan timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. Pengendalian itu sendiri dilakukan terhadap metode-metode pelaksana setiap proses tertentu. Dalam hal ini karyawan yang melakukan standardisasi proses dan mereka pula yang berusaha mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.

i. Kesatuan tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan atau kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja.

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam menerapkan TQM. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat utama. **Pertama**, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. **Kedua**, keterlibatan karyawan juga meningkatkan “rasa memiliki dan tanggung jawab” atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

#### 2.1.4 Filosofi Dan Konsep Dasar TQM

Menurut Stevenson dalam (Ramlawati 2020;163) mengatakan ada dua filosofi kunci dalam pendekatan Total Quality Management (TQM), yaitu :

1. Dorongan peningkatan yang tidak penuh berakhir, yang menunjukkan kearah “peningkatan yang berkelanjutan atau terus menerus” (continuous improvement).
2. Tujuannya adalah kepuasan konsumen (customer satifacation), yang meliputi pemenuhan atau pencapaian melampaui harapan konsumen (customer expectations).

### **2.1.5 Faktor-Faktor Kegagalan TQM**

Usahnya gagal ini sejak awal jika sebuah organisasi jika suatu organisasi mengadopsi TQM dengan cara mengadopsisama seperti inovasi manajemen lainnya atau bahkan jika mereka meyakini TQM sebagai keajaiban perbaikan yang cepat. TQM dengan yang sama seperti inovasi manajemen lainnya atau bahkan jika mereka yakin TQM adalah keajaiban perbaikan yang cepat. Kesalahan juga bisa ini juga dicegahdicegah jika organisasi memahami sepenuhnya gagasan TQM sebelum mencoba mempraktikkannya. Jika suatu organisasi memahami sepenuhnya gagasan TQM sebelum mencoba mempraktikkannya. Selain kurangnya upaya dalam implementasi dan memiliki ekspektasi yang tidak rasional, Fandy Tjiptono & Anastasia Diana ( 2018; 19–21 ) menyatakan bahwa ketika perusahaan memulai program peningkatan kualitas , mereka sering melakukan kesalahan berikut :melakukan upaya yang tidak memadai dalam implementasi dan memiliki ekspektasi yang tidak rasional , Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2018; 19–21) menyatakan bahwa ketika perusahaan memulai program peningkatan kualitas , mereka sering melakukan kesalahan berikut :

#### **1. Kepemimpinan dan pendelegasian**

Manajemen harus memimpin peningkatan kualitas berkelanjutan karena mereka perlu terlibat erat dalam melaksanakannya. Inisiatif untuk peningkatan kualitas yang berkesinambungan karena mereka perlu dilibatkan secara erat dalam melaksanakannya. Ada adalah kemungkinan besar kegagalan jika tugas ini diberikan kepada pihak ketiga (misalnya ahli yang diberi kompensasi). Kemungkinan yang tinggi\_kegagalan jika tugas ini diberikan kepada pihak ketiga (seperti ahli yang diberi kompensasi)

## 2. Team Mania

Karyawan harus dimasukkan dalam banyak tim yang dibentuk organisasi. Adalah minimum ada dari faktor yang harus diperhatikan untuk mendorong dan mendukung kerja sama tim. Dua faktor yang harus diperhitungkan untuk mendorong dan mendukung kerja sama tim. Pertama dan yang terpenting, manajer dan anggota penting perlu menyadari dengan baik anggota dari harus menyadari berbagai tanggung jawab mereka. Berbagai tanggung jawab mereka. Karyawan harus pelajari caranya dengan baik dalam tim, dan supervisor harus belajar bagaimana melatih orang lain secara efektif. orang lain efektif. Kedua, agar kerja sama berhasil berhasil, perusahaan perlu mengubah budaya mereka. Budaya tidak terjadi jika kedua tugas ini tidak diselesaikan sebelum pembentukan tim.

## 3. Proses penyebarluasan (deployment)

Beberapa perusahaan menciptakan inisiatif kualitas tanpa juga menciptakan strategi untuk menggabungkannya ke dalam seluruh komponen organisasi lainnya (pemasaran, operasi, dll.). Karena program ini melibatkan pemikiran tentang organisasi, penghargaan, pengembangan keterampilan, pendidikan, dan kesadaran, para manajer, serikat pekerja, pemasok, dan sektor produksi lainnya juga harus dilibatkan dalam pembuatannya.

## 4. Menggunakan pendekatan yang terbatas dan dogmatis

Sebaliknya, beberapa organisasi hanya menggunakan pendekatan Deming, Juran, atau Crosby dan prinsip-prinsip terkait. Sebenarnya, tidak satupun dari strategi yang direkomendasikan oleh ketiga ahli ini atau oleh spesialis lain di bidang kualitas merupakan strategi yang berhasil dalam setiap keadaan. Bahkan para ahli di bidang kualitas mendorong perusahaan untuk menyesuaikan program kualitas untuk memenuhi kebutuhan mereka.

## 5. Harapan yang terlalu berlebihan dan tidak realistis

Pengembangan keterampilan karyawan tidak terjamin jika mereka hanya dikirim untuk pelatihan beberapa hari saja. Masih banyak pekerjaan yang harus dilakukan untuk menginformasikan, memotivasi, dan menanamkan rasa keunggulan pada personel. Selain itu, mungkin memerlukan waktu untuk memperkenalkan modifikasi

proses baru, dan biasanya penyesuaian ini memerlukan waktu sebelum mulai meningkatkan daya saing dan kualitas perusahaan.

#### 6. Empowerment yang bersifat premature

Banyak perusahaan tidak menyadari apa artinya memberdayakan staf mereka. Mereka percaya bahwa setelah menerima pelatihan dan wewenang tambahan untuk bertindak, anggota staf akan lebih siap untuk mengambil inisiatif, menjadi mandiri, dan memberikan hasil. Dalam kehidupan nyata, pekerja sering kali tidak tahu apa yang harus dilakukan setelah suatu tugas selesai. Oleh karena itu, mereka memerlukan maksud dan tujuan tertentu agar tidak terjadi kesalahan dalam melaksanakan tugas.

### 2.1.6 **Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan TQM**

Secara lebih terurai menurut Wllins dalam (Ramlawati 2020;166-167), ada 13 faktor yang mempengaruhi keberhasilan TQM yaitu :

#### 1. Pelatihan

Pelatihan menjamin agar orang-orang mendapatkan keterampilan-keterampilan, pengetahuan dan teknik-teknik yang diperlukan untuk berpartisipasi secara efektif dalam proses itu.

#### 2. Komitmen kepemimpinan

Memberikan model perilaku yang harus diterapkan oleh orang-orang lain untuk meningkatkan keseluruhan kinerja.

#### 3. Focus pelanggan

Mengarahkan focus pada tuntutan-tuntutan dan harapan-harapan pelanggan internal dan eksternal.

#### 4. Penyelarasan sistem

Membuat semua sistem produksi/operasi, informasi, finansial, perencanaan, dan personalia konsisten dengan usaha meningkatkan kualitas.

#### 5. Pemberdayaan dan keterlibatan

Memungkinkan para karyawan memecahkan berbagai masalah dan membuat keputusan-keputusan, ikut dalam kegiatan-kegiatan yang secara tradisional hanya untuk para eksekutif senior.

#### 6. Komunikasi

Memberikan informasi dua arah yang sering dan berkesinambungan mengenai tujuan dan status usaha TQM.

7. Pelaksanaan dan peluncuran

Menetapkan apa yang penting, apa yang harus dikerjakan, dan siapa yang akan mengerjakannya.

8. Wawasan dan nilai-nilai

Mempunyai konsep umum mengenai bisa menjadi apa organisasi itu kelak dan mempunyai prinsip-prinsip pemandu untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan.

9. Manajemen dan penilaian kinerja

Dengan menggunakan suatu proses yang konsisten untuk mengelola kinerja yang menghubungkan kinerja orang-orang dengan tujuan-tujuan kualitas organisasi.

10. Pengukuran

Menggunakan ukuran-ukuran untuk mengevaluasi kinerja, menjamin umpan balik, dan mempertimbangkan trend-trend.

11. Keterlibatan pemasok

Menciptakan hubungan kooperatif dengan pemasok dan penjual eksternal untuk meningkatkan kualitas, ketepatan pengiriman, dan efisiensi biaya.

12. Pengakuan dan penghargaan

Dengan menggunakan pengakuan resmi dan tidak resmi untuk mendukung inisiatif-inisiatif kualitas dan mempertahankan peningkatan kualitas.

13. Alat-alat dan teknik-teknik

Menyeleksi dan menggunakan metode-metode yang paling tepat untuk melaksanakan TQM. Kualitas mencerminkan seperangkat nilai maupun seperangkat proses dan strategi.

### 2.1.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kesenjangan antara apa yang diharapkan pelanggan dan cara mereka memandang kinerja mengarah pada gagasan konvensional tentang kepuasan pelanggan. Untuk memastikan kepuasan pelanggan, bisnis harus mahir dalam memahami permintaan dan preferensi pelanggan mereka yang terus berkembang.



Setelah setiap layanan, klien akan melaporkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka berdasarkan seberapa baik harapan mereka terpenuhi atau terlampaui

Kepuasan pelanggan menurut Lovelock dkk dalam (Hery Purnomo, dkk., 2020; 15), merupakan respon emosional sementara dari klien terhadap pemberian layanan tertentu. Lebih lanjut dikemukakan oleh Westbrook dan Reilly dalam Meithiana Indrasari 2019:86 bahwa kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional terhadap perjumpaan yang berkaitan dengan barang atau jasa yang diperoleh.

Tentu saja, reaksi pelanggan terhadap terpenuhinya persyaratan, keinginan, dan harapan mereka adalah tingkat kepuasan mereka. Evaluasi terhadap kualitas atau atribut barang atau jasa yang sebenarnya disebut kepuasan. Hal ini dapat dihasilkan dari kualitas dan nilai layanan serta menawarkan tingkat kepuasan pelanggan yang terkait dengan pemenuhan keinginan klien.

Dan pelanggan adalah individu atau kelompok yang mengunjungi lokasi yang sama secara teratur untuk memenuhi kebutuhannya dengan memperoleh suatu barang atau jasa. Karena secara langsung mempengaruhi kinerja dan umur panjang perusahaan, retensi pelanggan merupakan komponen penting dalam bisnis. Kepuasan pelanggan dapat meningkatkan penjualan suatu bisnis dengan membina pengikut setia pembeli berulang.

Konsep pelanggan dari atas dapat dijelaskan bahwa :

- Pelanggan menjadi senang jika kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari perkiraannya.
- Pelanggan menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang diterima sama dengan perkiraannya.
- Pelanggan menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang diterima lebih jelek dari perkiraannya.

Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai keadaan di mana pelanggan menunjukkan bahwa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi sesuai dengan harapannya dan terpenuhi secara memuaskan (Hery Purnomo, dkk., 2020: 14).

Kepuasan pelanggan menurut Thamrin dan Tantri (Andriani Y, dan Herlina 2018; 5) adalah hasil yang dialami pelanggan ketika suatu bisnis berkinerja sesuai harapannya. Ketika harapan mereka terlampaui, pelanggan merasa senang atau puas, dan ketika harapan mereka terpenuhi, mereka merasa puas. Pelanggan yang puas dengan suatu merek akan bertahan lebih lama, melakukan pembelian dalam jumlah besar, kurang sensitif terhadap harga, dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Kotler dan Armstrong (Andriani Y, dan Herlina 2018;5) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai sejauh mana kinerja yang dirasakan suatu produk atau layanan memenuhi harapan pembeli. Dalam (Hery Purnomo, et al., 2020; 15), Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap perbedaan yang dirasakan antara harapan masa lalu dan kinerja yang dirasakan atas barang atau jasa.

Harapan dan persepsi pelanggan merupakan penentu mendasar kebahagiaan pelanggan, menurut Gaspers (Meithiana Indrasari 2019:87). Di antara elemen yang mempengaruhi cara pelanggan memandang dan mengantisipasi sesuatu adalah:

- Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan.
- Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa pelayanan dari perusahaan maupun pesaing pesaingnya.
- Pengalaman dari teman-teman.

Band menyatakan dalam (Meithiana Indrasari 2019:87) bahwa kualitas memenuhi dan melampaui kebutuhan, keinginan, dan harapan klien untuk mencapai kepuasan. Sebaliknya, kepuasan tidak akan tercapai jika kualitas tidak memenuhi dan melampaui kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen. Jika pelanggan tidak puas dengan produk atau layanan yang mereka terima, mereka akan mencari bisnis lain yang dapat memenuhi kebutuhan mereka.

### **2.1.8 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing.

Menurut Kotler dalam (Tatang Ibrahim & Rusdiana 2019;88~90), mengemukakan empat metode<sup>3</sup> mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

a. Sistem Keluhan Dan Saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (customer centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi informasi ini dapat memberikan ide ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah masalah yang timbul.

b. Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk produk tersebut. Selain itu para ghot shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. Lost Customer Analysis

Perusahaan harus bisa menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei Kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

### 2.1.9 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Salah satu keuntungan dari kepuasan pelanggan, menurut Guiltinan dalam (T. Ibrahim & Rusdiana 2019;73), adalah dapat meningkatkan loyalitas klien. Selain itu, Lovelock menyatakan dalam (T. Ibrahim & Rusdiana 2019;73) bahwa kepuasan

pelanggan yang lebih tinggi memiliki banyak keuntungan bagi bisnis. Menurut Kotler (T. Ibrahim & Rusdiana 2019;75), ada tiga tingkat kepuasan pelanggan: tidak puas, puas, dan sangat puas. Ada berbagai kegunaan untuk mengukur kebahagiaan pelanggan dan kualitas layanan, antara lain:

1. Periksa bagaimana setiap pelanggan berpikir tentang jenis layanan yang mereka minta, tuntutan, dan terima atau tidak karena pelanggan yang puas tetap bertahan dalam bisnis.
2. Mewaspadai kebutuhan, keinginan, spesifikasi, dan harapan klien baik saat ini maupun di masa depan agar bisnis dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan klien.
3. Meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi harapan klien. Buatlah jadwal kerja agar Anda dapat terus meningkatkan standar pelayanan Anda.

#### 2.1.10 Faktor faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi dalam (Hery Purnomo, dkk, 2020;16), menguraikan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

- **Kualitas Produk**  
Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang,
- **Kualitas Jasa**  
Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan jasa yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- **Emosional**  
Pelanggan merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merk yang mahal.
- **Harga**  
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- **Biaya**

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas terhadap produk/jasa tersebut.

### 2.1.11 Metode pengukuran Kepuasan Pelanggan

Untuk menghitung nilai kepuasan pelanggan diperlukan teknik pengukuran faktor ini. Selisih antara seluruh nilai tambah yang diterima pelanggan dengan total biaya yang dikeluarkan merupakan nilai kepuasan pelanggan. Tjiptono, sebagaimana dikutip dalam Hery Purnomo dkk. (2020: 17), menggambarkan empat teknik yang diterapkan bisnis untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen:

- Sistem Keluhan dan Saran  
Untuk mengidentifikasi masalah maka perusahaan harus mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak saran. Informasi yang terkumpul untuk memberikan masukan bagi perusahaan.
- Survei Kepuasan Pelanggan  
Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara survei melalui pos, surat, telephone, maupun wawancara pribadi. Dengan metode ini perusahaan dapat menunjukkan perhatian kepada pelanggan.
- *Ghost Shopping*  
Metode ini digunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing dan membandingkan dengan perusahaan yang bersangkutan.
- Analisis Kehilangan Pelanggan  
Tingkat kehilangan pelanggan menunjukkan kegagalan perusahaan dan memuaskan konsumennya. Perusahaan seharusnya menganalisis dan memahami mengapa pelanggan tersebut berhenti menggunakan jasa tersebut.

### 2.1.12 Dimensi Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono dalam (Hery Purnomo, dkk, 2020:20), menjelaskan 3 (tiga) dimensi yang dapat dijadikan tolak ukur kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- Kesesuaian Pelanggan

Apa yang diterima oleh pelanggan telah sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga pelanggan tidak merasa kecewa.

- Minat berkunjung kembali  
Ketika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali datang lagi.
- Kesiediaan Merekomendasikan Kepada Orang Lain  
Ketika pelanggan merasa puas, maka pelanggan tersebut akan merekomendasikan produk kepada pelanggan lain.

### **2.1.13 Industri Perhotelan**

Perhotelan merupakan suatu usaha di bidang jasa yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada konsumennya. Perhotelan juga dapat disebut sebagai bagian dari industri jasa (hospitality industri). Industri perhotelan merupakan bagian dari industri perhotelan yaitu industri yang menyediakan produk dan layanan kepada pelanggan yang jauh dari rumah, Sudarso dalam (Hery Purnomo, dkk, 2020; 2).

Menurut Lawson dalam (Hery Purnomo, dkk, 2020; 2), hotel adalah suatu sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti layanan kamar, layanan makanan dan minuman, serta layanan akomodasi lainnya dengan kondisi di bentuk kompensasi atau pembayaran. Lebih lanjut menurut Sihite dalam (Hery Purnomo, dkk, 2020;3), shotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta memperoleh makanan dan minuman.

Menurut Rumecko dalam (Hery Purnomo, dkk, 2020;2), hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan. Dikelola dengan manajemen yang profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Tujuan utama hotel adalah sebagai rumah sementara bagi pengunjung saat mereka bepergian dari negaranya sendiri. Secara umum istirahat, tidur, mandi,

makan, minum, hiburan, dan lain sebagainya merupakan kebutuhan utama pengunjung sebuah hotel. Bisnis utama hotel adalah menyewakan kamar kepada pengunjung. Keadaan kamar yang disewa harus bersih, nyaman, dan aman (bebas dari berbagai kemungkinan kecelakaan, pencurian, dan penyakit) agar mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para tamu. Karena biaya kamar selalu berkorelasi dengan fasilitas yang ditawarkan, kamar hotel berbeda-beda dalam hal fasilitas yang tersedia. Semakin banyak fasilitas yang ditawarkan di akomodasi, semakin mahal pula biayanya.

Dilihat dari lokasi dibangun, Tarmoezi (Hery Purnomo, dkk, 2020;4-5), menguraikan jenis hotel terlepas dari kebutuhan dan sifat para pengunjung di kelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu :

1. Resort Hotel

Resort Hotel Adalah tempat menginap yang berlokasi di daerah pergunungan atau tepi danau, ditepi aliran, ditepi pantai, tepi sungai. Hotel ini dipergunakan untuk keluarga yang mau beristirahay pada hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

2. Residential Hotel

Residential Hotel adalah hotel yang terletak pada daerah pinggiran kota-kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah untuk mencapai lokasi kegiatan usaha. Biasanya residen hotel berlokasi di daerah yang tenang/hening, karena dipergunakan untuk masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama.

3. City Hotel

City Hotel Yaitu hotel yang terletak diperkotaan, yang biasanya dipergunakan masyarakat untuk menginap dalam jangka waktu pendek. City hotel sering disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya ditempati oleh para pembisnis yang memanfaatkan pelayanan bisnis dan fasilitas yang telah disediakan oleh hotel itu.

4. Motel (Motor Hotel)

Motel ini biasanya berada dipinggir jalan atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya atau berada dipinggiran jalan dekat pintu gerbang atau perbatasan kota-kota besar. Motel biasanya dipergunakan untuk tempat istirahat sementara bagi masyarakat yang melakukan perjalanan jauh dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang telah ada, peneliti mengutip informasi dari beberapa peneliti terdahulu yang bersumber literature dan jurnal yang dapat dijadikan sebagai acuan dan perbandingan dalam penelitian ini, yaitu :

Pada tahun 2017, Cahya Mahani melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Total Quality Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Sala View Surakarta” untuk jurnal akademik. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif, dan temuannya menunjukkan bahwa manajemen hotel Sala View Surakarta harus memahami dimensi yang diinginkan semua pelanggan dan memberikan evaluasi terhadap kebijakan layanan yang perlu diikuti. berdasarkan data dan informasi yang tersedia saat ini, didukung oleh dampak TQM dan layanan berkualitas tinggi yang dapat memuaskan pelanggan.

Selanjutnya peneliti kedua dilakukan oleh Nurul Azisa, (2018), dengan judul skripsi “Analisis Penerapan Prinsip Prinsip Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Hotel Singgasana Makassar”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan hasil penelitian mengatakan bahwa Hotel Singgasana merupakan Hotel bertaraf bintang empat. Sebagai salah satu hotel terbaik di Makassar, maka prinsip TQM dapat mencapai tujuannya dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus menerus pada kualitas fasilitas dan pelayanan yang terbaik dan juga agar dapat meningkatkan produktivitas, daya saing dan laba.

Selain itu, penelitian ketiga dilakukan pada tahun 2018 dengan judul jurnal “Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Mutiara Pangkalpinang” oleh Novalia, Nelly Astuti, dan Fery Panjaitan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan temuannya menunjukkan bahwa Hotel Grand Mutiara



Pangkalpinang merupakan hotel bintang tiga yang menerapkan Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan pelanggan melalui berbagai cara, termasuk meningkatkan pangsa pasar dan menyelesaikan berbagai fasilitas. yang unik.

Selanjutnya Niluh Made Indah Puspa Sari melakukan penelitian untuk tesis keempatnya yang berjudul “Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Room Attendant Housekeeping Department dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di The Westin Resort & SPA Hotel Ubud, Bali (2020). Memanfaatkan metode penelitian kualitatif, temuan penelitian menunjukkan bahwa prosedur operasi standar (SOP) dari manajemen dan struktur organisasi yang ramping yang memfasilitasi pengawasan dan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan faktor pendukung penerapan TQM di The Westin Resort & SPA Hotel Ubud, Bali .

Selain itu Desita Nur Rachmaniar dan Subagyo juga melakukan penelitian tugas akhir yang dimuat pada jurnal penelitian dengan judul “Studi Penerapan Total Quality Management pada Industri Jasa Perhotelan” pada tahun 2019. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah review of beberapa makalah yang diterbitkan tentang penggunaan Total Quality Management (TQM) di berbagai industri. Temuan studi ini menunjukkan bahwa walaupun banyak penerapan TQM yang telah dicoba, ada yang berhasil dan ada pula yang tidak. Hingga saat ini, setiap penelitian menghasilkan serangkaian elemen kunci yang berbeda. Banyak penelitian tentang Total Quality Management (TQM) telah dilakukan dalam industri perhotelan. Variabel orientasi pelanggan dan komitmen manajemen puncak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi di hotel Kenya. Penelitian ini menunjukkan

### **2.3 Kerangka Berpikir**

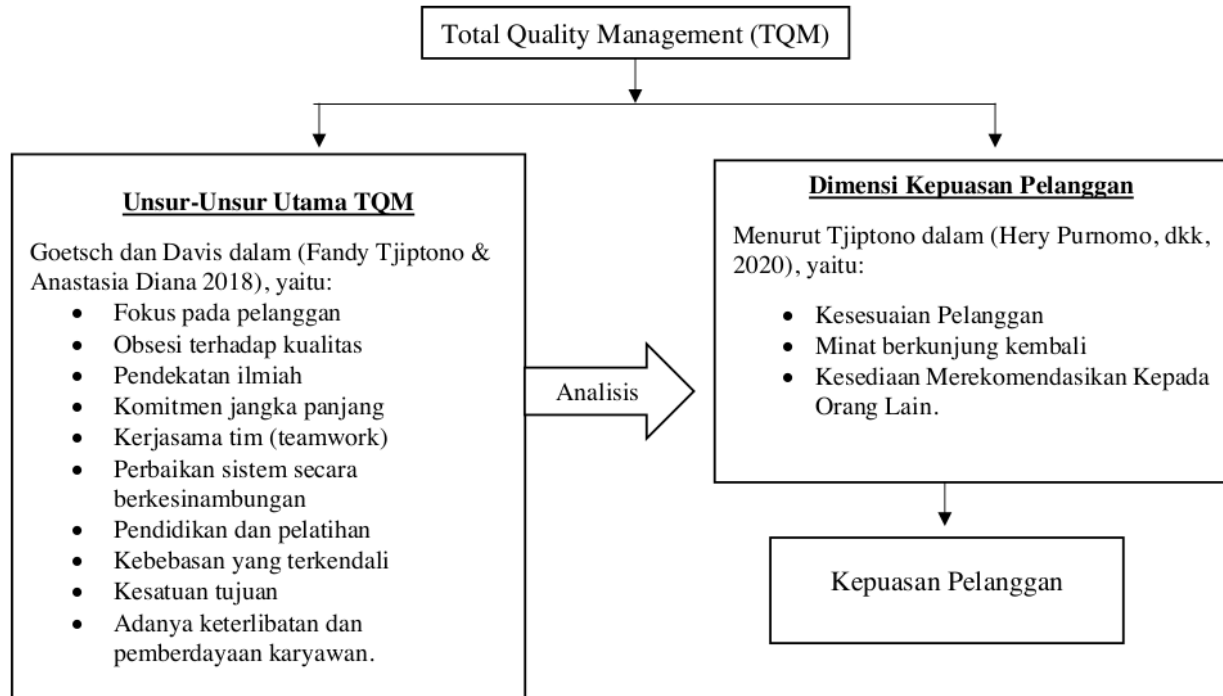
Hubungan antar variabel yang akan diteliti akan dijelaskan secara konseptual dengan menggunakan kerangka berpikir efektif. Ketika kerangka pemikiran menjadi landasan penelitian, maka perpaduan antara teori, observasi, fakta, dan survei literatur akan menjadi landasan dalam melakukan kegiatan ilmiah. Akibatnya, ketika menjelaskan gagasan penelitian, kerangka konseptual dikembangkan.

Kerangka berpikir, menurut Uma Sekaran dalam (Sugiyono 2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan banyak aspek yang telah diakui sebagai persoalan penting.

Dalam penelitian ini, Hotel Yonnas menerapkan Total Quality Management (TQM) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika komponen dasar Total Quality Management (TQM) diterapkan, bersama dengan aspek kepuasan pelanggan, organisasi dapat mencapai keunggulan melalui teknik-teknik ini. Untuk mengetahui apakah penerapan TQM di Hotel Yonnas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, penting untuk menilai dimensi kepuasan pelanggan menggunakan komponen penelitian. Ismail dan Prawironegoro (2016) berpendapat bahwa TQM berfokus pada kepuasan pelanggan dan mencakup komponen penting dari perbaikan berkelanjutan.

Maka berikut ini peneliti membuat kerangka pemikiran yang dijadikan dasar dalam melakukan analisis pada penelitian ini yaitu:

**Gambar 2.3**  
Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah oleh peneliti.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Teknik penelitian kualitatif Sugiyono (2019:16) menyatakan bahwa meskipun metode kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data yang komprehensif dan bermakna, metode ini sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitian dilakukan di lingkungan alami. Dengan demikian, penelitian kualitatif merupakan metodologi dan jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini. Dimana analisis sering digunakan dan penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dan makna.

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2018:55), variabel adalah “suatu atribut atau ciri atau nilai pada seseorang, benda, atau aktivitas yang mempunyai variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Artinya, ada sejumlah variabel yang perlu didefinisikan dengan jelas sebelum mulai mengumpulkan data untuk suatu penelitian.

Variabel penelitian dalam penelitian diartikan sebagai segala sesuatu yang peneliti putuskan untuk dipelajari guna mengumpulkan data dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2018:57). Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa yang menjadi fokus variabel penelitian adalah definisi variabel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Total Quality Management (TQM) harus diterapkan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memanfaatkan komponen-komponen TQM dan Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. TQM, pada Unsur Unsur Utama nya yaitu: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim (teamwork), perbaikan sistem secara berkelanjutan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.
- b. Kepuasan Pelanggan, pada Dimensinya yaitu: kesesuaian pelanggan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

### **3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan objek yang akan di jadikan sebagai kajian dalam melaksanakan penelitian. Dalam penelitian ini dilaksanakan pada lokasi Hotel Yonnas di Teluk Dalam, Jln. Pasir Putih/TPI, Kelurahan Pasar Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan.

#### **3.2.2 Jadwal Penelitian**

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal penelitian mulai pada bulan maret sampai pada Desember.

### **3.4 Defenisi Operasional**

Defenisi operasional diperlukan dengan tujuan untuk menghindari kesalahpahaman antara pembaca dan penulis yang diawali dengan mengartikan istilah-istilah yang terdapat pada judul ini, maka peneliti akan menjelaskan defenisi operasional sebagai berikut :

1. Total Quality Management adalah suatu cara pengelolaan suatu perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan daya saingnya dengan senantiasa meningkatkan sumber daya manusia, proses, lingkungan, barang, dan jasa. (Anastasia Diana & Floyd Tjiptono 2018:4).
2. Tingkat kepuasan seseorang terhadap persepsinya (kinerja atau hasil) sehubungan dengan harapannya dikenal sebagai kepuasan pelanggan. Purnomo, Hery dkk., 2020: 14

### **3.5 Sumber Data**

Untuk mendapatkan informasi dan data yang lengkap, jelas, akurat, serta valid mengenai objek yang diteliti, maka sangat dibutuhkan jenis dan sumber data yang tepat untuk digunakan dalam penelitian.

Menurut Sugiyono (2013:137), dalam penelitian ada dua jenis data yang dikelompokkan berdasarkan sumbernya yaitu :

#### **a. Data primer**

Data primer merupakan sumber data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama (informen inti) atau informasi yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian atau objek/subjek penelitian.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Berdasarkan pemaparan diatas pada penelitian ini penulis menggunakan data primer, dimana sumber data didapatkan secara langsung dari hasil wawancara kepada responden.

### **3.6 Instrumen Dan Informan Penelitian**

#### **a. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian kualitatif utama menurut Sugiyono (2019; 294) adalah peneliti itu sendiri. Dalam keadaan ini permasalahan sudah diketahui, namun kriteria pencarian objek penelitian belum jelas, dan belum diketahui sumber datanya. Desain penelitiannya juga bersifat sementara dan akan berubah begitu peneliti memasuki objek penelitian. Hal ini disebabkan oleh perlunya alat yang dapat disesuaikan dalam penelitian kualitatif untuk mengkaji data yang lebih rinci.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain observasi langsung di lokasi penelitian, wawancara dengan pertanyaan rinci mengenai penerapan Total Quality Management (TQM) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dan dokumentasi berupa gambar serta dokumen data primer lainnya yang berkaitan dengan penerapan Total Quality Management (TQM) TQM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **b. Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang-orang yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai keadaan dan kondisi penelitian, menurut Sugiyono (2018; 250). Melalui informan, peneliti dapat memperoleh data tentang subjek penelitian dari sumber manapun. General manager, manajer keuangan, staf, dan pelanggan/tamu Hotel Yonnas di Kota Teluk menjadi informan penelitian. Dalam dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.6.2**  
Data informan

No	Nama	Jenis kelamin	Jabatan
1.	Nurlimawati Loy	P	Pemimpin (pemilik) Hotel Yonnas
2.	Sucilia Duha	P	Manajer Umum Hotel Yonnas
3.	Yuli Loy	P	Manajer Keuangan Hotel Yonnas
4.	Faigi Dao	L	Karyawan (Resepcionista) Hotel Yonnas
5.	Reanji F. Gulo	L	Pelanggan/Tamu Hotel Yonnas
6.	Putri Y. Halawa	P	Pelanggan/Tamu Hotel Yonnas
7.	Ailen S. Laoli	P	Pelanggan/Tamu Hotel Yonnas

Sumber: di olah oleh peneliti, 2023

Purposive sampling menjadi dasar pemilihan informan dalam penelitian ini; Sugiyono (2018:133) mengartikan purposive sampling sebagai suatu teknik pemilihan sampel dengan tetap mempertimbangkan faktor-faktor tertentu. Dalam pendekatan kualitatif, prosedur sampel ini sering digunakan.

### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Karena pengumpulan data merupakan tujuan utama penelitian, maka prosedur pengumpulan data merupakan tahapan proses yang paling krusial, menurut Sugiyono (2018; 296-315). Peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar data yang diterapkan jika tidak memahami metodologi pengumpulan data. Dalam penelitian ini, beberapa metode pengumpulan data digunakan, antara lain:

- a. Observasi adalah melakukan pengamatan langsung di tempat, pelaku dan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, observasi dilaksanakan pada Hotel Yonnas Kota Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan.
- b. Wawancara adalah pertemuan dua orang di mana informasi dan ide dipertukarkan melalui pertanyaan dan tanggapan untuk menciptakan makna seputar subjek tertentu. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan pemilik hotel, general manager, manajer keuangan, staf, dan pelanggan/tamu di Hotel Yonnas di Kota Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan, untuk penelitian ini.
- c. Dokumentasi adalah kumpulan fakta dan informasi yang disimpan dalam bentuk tulisan, foto, karya seni, buku catatan, dan lain-lain yang merupakan hasil pengumpulan data. Hotel Yonnas di Kota Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan membekali peneliti dengan buku catatan check-in dan check-out untuk pelanggan dan tamu, papan informasi tamu, dan bukti foto. Para peneliti juga mengumpulkan beberapa data menyeluruh untuk penelitian ini.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Miles dan Huberman (Sugiyono 2019:323–329) berpendapat bahwa proses interaktif dan berkelanjutan digunakan dalam analisis data kualitatif hingga tugas selesai, sehingga memenuhi data dalam proses tersebut. Ada tiga (tiga) langkah yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan tugas analisis data, yaitu:

- a. Reduksi Data (reduksi data)  
Setiap peneliti akan mengikuti teori dan hasil yang diharapkan ketika meminimalkan data. Karena banyaknya informasi yang dikumpulkan di lapangan, maka informasi tersebut harus dicatat dengan cermat dan menyeluruh. Mereduksi data berarti menyajikan ringkasan data yang lebih jelas.
- b. Tampilan Data, atau Penyajian Data  
Tahap selanjutnya setelah mereduksi data adalah menyajikannya dengan menggunakan diagram alur, diagram, deskripsi singkat, dan alat bantu visual serupa lainnya. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan di masa depan berdasarkan apa yang telah dipahami jika data ditampilkan.  
Singkatnya
- c. Kesimpulan



Kesimpulan bisa berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang tadinya tidak jelas dan kini menjadi jelas sebagai hasil penelitian; kesimpulan adalah temuan baru yang belum ditemukan sebelumnya. Akibatnya, kesimpulan yang diambil dari penelitian kualitatif bisa atau tidak bisa menjawab rumusan masalah awal karena masih bersifat sementara dan dapat berubah selama penelitian dilakukan di lapangan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Hotel Yonnas Kota Teluk Dalam**

##### **4.1.1 Profil Dan Sejarah Hotel Yonnas Kota Teluk Dalam**

Hotel Yonnas merupakan tempat penginapan para tamu wisatawan, dimana terdapat jasa pelayanan dan berbagai fasilitas kebutuhan para wisatawan. Pada saat Nias mekar atau berkembang pada tanggal 28 Juli 2003, dimana terbagi menjadi dua yaitu Kabupaten Nias dan Kabupaten Nias Selatan. Oleh karena itu Kabupaten Nias Selatan telah berdiri sendiri baik secara pemerintah dan wilayah. Tentu dengan perkembangan Kabupaten Nias Selatan saat itu, maka sangat diperlukan fasilitas fasilitas untuk mendukung kegiatan yang dilaksanakan di daerah Kabupaten Nias Selatan tersebut, salah satu fasilitasnya adalah perhotelan atau penginapan. Sehingga Pemilik Hotel memulai merencanakan membangun atau mendirikan perhotelan mulai pada Januari Tahun 2004 yaitu Wisma Hotel di Jln. Dponegoro No. 129 Nari Nari simpang tiga yang dulunya masih bangunan ruang pertemuan (Aula), di Kota Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan. Namun ditahun 2005 terjadinya gempa yang melanda kepulauan nias dan Aceh saat itu, sehingga pemilik Hotel melanjutkan membangun atau mendirikan Hotel pada tahun 2006. Kemudian Hotel Yonnas selesai dibangun Tanggal 25 Januari 2009 sekaligus diresmikan oleh Pemerintah Kabupaten Nias Selatan Yaitu Bupati (F. Laia) dan Ketua DPRD (Efendi Dakhi). Hotel Wisma Yonnas tersebut langsung di manfaatkan atau di sewakan kepada Instansi Intansi baik dari Daerah Kabupaten Nias Selatan dan juga

instansi dari luar daerah antara lain : Provinsi Sumatera Utara dan juga kegiatan dari Pusat Kementrian.

Hotel Wisma merupakan pelayanan jasa yang dulunya sangat banyak di pakai oleh instansi-instansi pemerintahan Kabupaten Nias Selatan maupun kegiatan kegiatan keagamaan yang ada di Kabupaten Nias Selatan, dimana mereka sangat nyaman menggunakan jasa Wisma Hotel tersebut. Dan bahkan beberapa instansi melakukan kerja sama dengan organisasi WVI (wahana visi indonesia) dan BPS (badan pusat Statistik), Mereka memberikan permintaan kepada pemilik Hotel untuk mengganti atau mengubah nama tingkatan penginapan tersebut menjadi Hotel Yonnas pada Tahun 2011. Kemudian dengan perkembangan majunya Hotel Yonnas tersebut, dan dukungan dari instansi instansi Pemerintahan. Pemilik Hotel membuka cabang Hotel Yonnas di lokasi yang berbeda namun di kota yang sama, pada Tahun 2013 Yaitu di Jln. Pasir Putih/TPI, di Kota Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan. Dan bukan hanya itu pemilik Hotel Yonnas juga sebelumnya sudah membuka usaha atau bisnis lain yaitu Toko Material atau bahan bangunan, pada tahun 2010. Dan juga bisnis Laundry yang baru dibuka ditahun 2023 dibulan Juli.

Seiring berjalannya waktu sampai saat ini dapat di lihat perubahan dan perkembangan persaingan yang ketat dan adanya kritis atau krisisnya ekonomi keuangan masyarakat seindonesia khususnya di Nias Selatan tersebut. Sehingga pemilik Hotel berencana memulai menerapkan Total Quality Management pada Januari 2023 namun belum sepenuhnya berjalan atau terlaksana karena adanya kesibukan pribadi tentang dunia politik dan bisnis lain serta faktor lainnya.

#### **4.1.2 Visi Dan Misi Hotel Yonnas**

##### **4.1.2.1. Visi Hotel Yonnas**

Mewujudkan pelayanan yang mampu mendukung kegiatan kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi instansi dari luar daerah maupun dari masyarakat umum.

##### **4.1.2.2. Misi Hotel Yonnas**

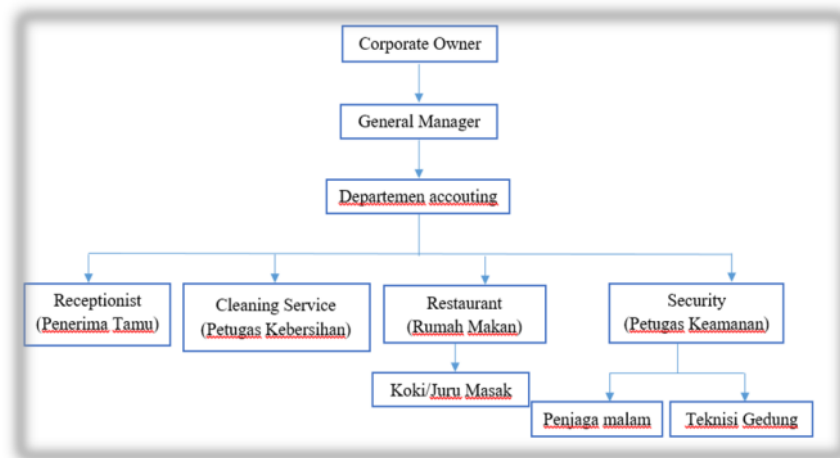
- Mampu menyediakan kebutuhan fasilitas para tamu wisatawan.
- Memberikan pelayanan yang terbaik kepada para tamu wisatawan.
- Mampu mendukung kegiatan kegiatan dari instansi pemerintahan, keagamaan, sekolah maupun kegiatan lainnya dari luar daerah.
- Seluruh karyawan harus memiliki sifat ramah, empati dan tanggung jawab.
- Seluruh karyawan mampu mengikuti pelatihan dan pendidikan dari dinas pariwisata.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi Hotel Yonnas

Struktur organisasi adalah alat untuk mencapai tujuan Perusahaan dalam melaksanakan aktivitas operasional dengan mengaitkan individu- individu yang terorganisir serta terkoordinasi agar seluruh aktivitas industri bisa berjalan efisien dan efektif. Adapun struktur organisasi Hotel Yonnas adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1.3.

Struktur Organisasi Hotel Yonnas



Sumber: peneliti,2023

#### 4.1.4 Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab

- 1) Pemilik Perusahaan (Pemilik Hotel), disebut juga Pemimpin, bertanggung jawab atas tugas dan kewajiban berikut:

- Mengawasi seluruh aspek operasional hotel, seperti pengaturan akomodasi, tingkat kenyamanan, keuangan, dan bahkan inisiatif pemasaran.
  - Mengawasi segala sesuatu yang terjadi di Yonnas Hotel.
  - Mampu membimbing dan mengarahkan bawahan untuk berkolaborasi.
  - Menetapkan kebijakan mengenai keramahtamahan bagi tamu hotel serta staf.
- 2) Manajer Umum (General Manager) bertanggung jawab atas tugas dan kewajiban sebagai berikut:
- Mampu mengawasi anggaran keuangan baik pemasukan maupun pengeluaran.
  - Secara konsisten memastikan persediaan dan peralatan yang diperlukan oleh pengunjung dan staf tersedia.
  - Bertanggung jawab mengelola operasional di Hotel Yonnas.
  - Jaga hubungan baik dengan pengunjung dan pihak lain
  - Menjamin keselamatan dan keamanan pengunjung dan anggota staf.
  - Mengawasi kinerja dan menjunjung tinggi reputasi hotel.
- 3) Manajer keuangan bertanggung jawab atas tugas dan kewajiban sebagai berikut:
- Mampu memelihara catatan keuangan termasuk pemasukan dan pengeluaran.
  - Membuat laporan pembukuan khas yang dibutuhkan bisnis.
  - Melacak semua transaksi keuangan, mulai dari pendapatan, pengeluaran, dan piutang.
  - Mampu menangani uang dengan baik.
- 4) Resepsionis Tamu (Receptionist) mempunyai tugas dan kewajiban sebagai berikut:
- Menyambut dan melayani tamu dengan senyuman; • Memenuhi kebutuhan mereka akan bantuan dan informasi.
  - Berikan kunci kamar kepada pengunjung dan beri tahu mereka kamar mana yang tersedia.
  - Mampu berkomunikasi secara ramah, lugas, dan tepat.

- Faktur dan pembayaran terkini.
  - Melacak informasi pengunjung berdasarkan preferensi dan kebutuhan.
  - Memenuhi kebutuhan pengunjung yang membeli atau meminta minuman.
- 5) Cleaning Service (Petugas Kebersihan) mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- Mengontrol kebersihan dan kenyamanan di hotel, baik mulai dari kamar, ruang tamu, ruang rapat (aula), kamar mandi sampai diluar lingkungan parkir.
  - Mampu menjaga kebersihan seluruh area hotel, seperti mengepel, menyapu, membuang sampah, membersihkan kaca, toilet, menyuci sarung bantal, handuk dan sprei Kasur dan lainnya.
  - Menciptakan suasana hotel yang bersih, rapi, menarik, nyaman, dan aman.
- 6) Koki/Juru Masak mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- Mencatat menu makanan dan minuman sesuai pesanan para tamu wisatawan.
  - Mencatat keperluan /kebutuhan dapur ataupun bahan mentah yang akan diolah.
  - Mengawasi persediaan bahan bahan mentah ataupun peralatan yang digunakan.
  - Mampu memesan atau membeli persediaan bahan makanan dan minuman yang higienis, segar dan bersih.
  - Menjaga kualitas standar makanan dalam segi rasa
  - Membuat makanan pembuka (*appetizer*) dan makanan penutup (*dessert*)
  - Menciptakan menu menu makanan baru.
- 7) Security (Petugas Keamanan) terdapat dua peran yaitu penjaga malam dan teknisi gedung dimana mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- a. Penjaga malam, :
- Memantau dan mengatur keamanan hotel selama 24 jam.
  - Melaporkan segala kejadian/peristiwa yang terjadi di Hotel.

- Melakukan pengawasan atau pemeriksaan seluruh area lingkungan Hotel.
  - Menegakkan peraturan dan tata tertib yang berlaku di lingkungan kerjanya.
  - Menjaga aset dan perlindungan keamanan serta keselamatan perusahaan dan karyawan di dalamnya.
  - Menertibkan lingkungan kerja agar lebih teratur dan aman.
  - Menjadi unsur pembantu pimpinan organisasi dalam menjalankan tugas keamanan.
- b. Teknisi Gedung :
- Memastikan semua peralatan atau fasilitas dalam kondisi aman, seperti Ac, Televisi, Keran Air, Listrik, Air pam, genset, cctv, wifi, dan maupun ruangan.
  - Mencatat keperluan yang dibutuhkan dalam perbaikan fasilitas yang ada di Hotel.
  - Mengontrol perawatan dan pengamanan fasilitas di gedung area Hotel.
  - Mampu melakukan perbaikan terhadap alat, mesin dan instalasi, serta bangunan hotel, agar memberikan kenyamanan para tamu wisatawan.

## **4.2. Hasil Penelitian**

### **4.2.1. Analisis Penerapan Total Quality Management TQM Di Hotel Yonnas Teluk Dalam.**

Puncak dari suatu proses penelitian yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau memvalidasi rumusan masalah yang telah diidentifikasi adalah dihasilkannya hasil penelitian. Semua informasi, data, dan kesimpulan yang dikumpulkan dan diperiksa selama proses penelitian dimasukkan dalam hasil penelitian. Untuk menjelaskan semua fakta dan informasi yang dikumpulkan dari lokasi penelitian, deskripsi penelitian sangat membantu.

Pemeriksaan tersebut dilakukan sejak 22 September 2023 hingga 22 Oktober 2023 berdasarkan surat permohonan izin di Hotel Yonnas di Kota Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan. Para sarjana telah berupaya mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan pokok bahasan yang dibahas dalam penelitian ini.

Sesuai dengan metode pengumpulan data yang digunakan, maka peneliti telah mengajukan pertanyaan dalam bentuk wawancara kepada informan sebanyak 5 orang. Pertanyaan yang diajukan kepada seluruh informan terjawab dan diolah peneliti agar dapat menjadi sebuah informasi yang akurat. Dengan demikian, peneliti menganalisa dan mengumpulkan seluruh jawaban yang dijadikan sebagai data yang akan di uraikan pada analisa dan pembahasan dalam bab ini.

Berikut hasil wawancara dengan beberapa informan, peneliti mencoba menanyakan beberapa hal terkait tentang penerapan TQM dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Hotel Yonnas di Kota Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan sesuai draft wawancara yang sudah tersedia, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Bagaimana Penerapan Total Quality Management (TQM) di Dalam Hotel Yonnas Kota Teluk Dalam?**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Ibu Nurlimawati Loy sebagai Pemimpin (pemilik) Hotel Yonnas Teluk Dalam, pada hari Selasa tanggal 04 September 2023, pukul 10:00 wib di Hotel Yonnas Kota Teluk Dalam dimana berpendapat bahwa:

*“Pada penerapan TQM, seorang pemimpin tentunya akan melakukan strategi dalam mengembangkan suatu bisnisnya, terutama mencoba untuk menerapkan Total Quality Management (TQM) dihotel Yonnas, dimana penerapan TQM ini yang menjadi salah satu strategi dalam mengoptimalkan kinerja yang ada dalam perhotelan tersebut, dan juga menjadi salah satu pedoman mereka dalam melibatkan seluruh sumber daya manusia (tenaga kerja) dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan. Dimana strategi ini dilakukan untuk mempermudah mereka dalam mencapai suatu tujuan.”*

Dari pernyataan informan diatas, dapat dijelaskan bahwa pada penerapan TQM yang menjadi strategi bisnis hotel Yonnas, tentunya akan menjadi focus utama pimpinan hotel Yonnas agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan dapat lebih mengoptimalkan kinerja pelayanan jasa yang ada. Oleh karena itu pada penerapan TQM ini akan memberi dampak keberhasilan bisnis apabila penerapan TQM dijalankan sampai selesai, dan kemungkinan akan lebih terlihat perubahan dari pada tujuan hotel Yonnas.

Sesuai dengan pendapat informan diatas maka hal senada disampaikan juga oleh Ibu Sucilia Duha pada hari Selasa tanggal 04 September 2023, pukul 10:35 wib, yang menyampaikan bahwa.

*“Strategi yang diberikan oleh pemimpin dalam menerapkan Total Quality Management (TQM) di hotel Yonnas sangat bagus dan bahkan bisa saja berpengaruh pada peningkatan kepuasan pelanggan, apabila dilakukan secara kerjasama.”*

Dari pernyataan informan diatas, dapat dijelaskan bahwa didalam suatu bisnis tentunya perlu dilakukan kerjasama, dikarenakan pentingnya dari sebuah kesuksesan itu dari kerjasama antar karyawan dan pimpinannya agar dapat memaksimalkan strategi yang diterapkan.

Sesuai dari pernyataan diatas, Disaat Peneliti sedang mewawancarai informan 1 dan 2, Ibu Yuli Loy sebagai Manajer Keuangan Hotel Yonnas Teluk Dalam, pada hari selasa tanggal 04 september 2023, pukul 10:45 wib menyatakan bahwa :

*“Apabila Penerapan Total Quality Management (TQM) ini dijalankan lebih lanjut maka tidak hanya pada peningkatan kualitas pelayanan ataupun fasilitas yang tersedia tetapi bisa juga dapat berpengaruh pada penghasilan atau pun pendapatan laba. Dengan cara memperbaiki sistem/ metode*



*manajemen pangsa pasar yang ada secara terus menerus sehingga dapat memperoleh peningkatan penghasilan yang maksimal, didalam Hotel Yonnas.”*

Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga informan diatas, dapat di simpulkan bahwa penerapan TQM dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan salah satu strategi yang tepat apabila terus dijalankan didalam Hotel Yonnas. Di karenakan penerapan TQM ini memiliki banyak dampak positif yang akan meningkatkan perkembangan bisnis perhotelan tersebut.

**2. Dari Beberapa Unsur-Unsur Yang Ada Pada Total Quality Management, Apa Saja Unsur-Unsur Total Quality Management Tersebut Yang Sudah Diterapkan Di Hotel Yonnas?**

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti kepada Ibu Nurlimawati Loy sebagai Pemimpin (pemilik) Hotel Yonnas Teluk Dalam, pada hari Selasa tanggal 12 September 2023, pukul 16:00 wib, menyampaikan bahwa:

*“Salah satu unsur unsur TQM yang sudah diterapkan pertama, untuk selalu focus pada pelanggan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan agar merasa puas menggunakan jasa pelayanan yang tersedia. Baik pelanggan internal dan eksternal. Kedua, terobsesi terhadap kualitas, Peningkatan kualitas juga dapat mengurangi biaya kualitas yang dapat menurunkan laba. Oleh karena itu Hotel yonnas harus mampu terobsesi untuk memenuhi atau melebihi pada kepuasan pelanggan. Ketiga, kerjasama antartim, dimana dengan banyanya persaingan bisnis perhotelan tentunya perlu melakukan kerjasama antar karyawan dan pimpinan hotel maupun dengan pelanggan/tamu hotel Yonnas untuk mempertahankan kualitas pelayanan jasa yang ada di Hotel Yonnas. Dan terakhir adalah pendidikan dan pelatihan, dimana beliau mengarahkan karyawan hotel untuk selalu mengikuti pendidikan dan pelatihan di Dinas Pariwisata Teluk Dalam setiap sebulan sekali, agar mampu meningkatkan keterampilan dan skill dalam melayani pelanggan.”*

Dari pernyataan informan di atas, dapat dilihat bahwa penerapan unsur unsur TQM adalah salah satu langkah langkah keberhasilan pada bisnis perhotelan. Dimana beberapa unsur unsur TQM yang sedang dalam proses di jalankan di Hotel Yonnas menyatakan bahwa sudah menerapkan Total Quality Manajemen (TQM) namun belum sepenuhnya dijalankan atau diterapkan dikarenakan banyaknya faktor penghambat dari dalam Hotel Yonnas tersebut. Meskipun demikian dengan proses penerapan unsur unsur TQM tersebut dapat meningkatkan mutu perkerjaan, memperbaiki produktivitas dan efisien untuk memuaskan pelanggan.

### **3. Apa Keuntungan Dari adanya Penerapan TQM Di Hotel Yonnas Teluk Dalam?**

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nurlimawati Loy sebagai Pemimpin (pemilik) Hotel Yonnas Teluk Dalam, pada hari Rabu tanggal 06 september 2023, pukul 17:00 wib beliau berpendapat bahwa apabila penerapan TQM berjalan sepenuhnya maka akan mendapatkan keuntungan dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan sebagai berikut :

*“Keuntungan dari penerapan TQM dihotel Yonnas yaitu pelanggan lebih diperhatikan, Progress perhotelan dapat terus terpantau, dapat meningkatkan efesiensi kerjasama (team kerja) dalam memberikan pelayanan jasa, serta dapat berpengaruh pada pelatihan dan pendidikan Karyawan dalam partisipasi keberhasilan TQM, hal ini mengurangi pergantian karyawan, karenanya mengurangi biaya untuk memperkerjakan dan melatih karyawan baru.”*

Berdasarkan dari pernyataan informan diatas, dapat dijelaskan bahwa sebagai seorang pemimpin tentunya harus mampu berani mengambil resiko dari suatu rencana yang ditentukan, agar dapat mencapai suatu tujuan bisnis tertentu. Dari dampak keuntungan penerapan TQM inilah yang akan mempertahankan pelayanan jasa hotel Yonnas dapat memuaskan pelanggan baik secara terwujud dan tidak terwujud.

### **4. Apa yang menjadi Hambatan Dalam Penerapan TQM Di Hotel Yonnas?**

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nurlimawati Loy sebagai Pemimpin (pemilik) Hotel Yonnas Teluk Dalam, pada hari Rabu tanggal 06 september 2023, pukul 17:00 wib. Menyampaikan bahwa ada beberapa hambatan dalam penerapan TQM saat ini di Hotel Yonnas dikarenakan:

*“Hambatan dalam penerapan TQM saat ini, pimpinan Hotel yang memiliki kesibukan pribadi di dalam dunia politik (mencalonkan diri menjadi DPRD Nias Selatan) dan juga sibuk dalam dunia bisnis lain, sehingga membatasi pemimpin untuk menjalankan TQM di Hotel Yonnas. Dan juga karyawan yang bekerja di dalam Hotel Yonnas masih dibawah standart pendidikan (tamatan Sekolah Menengah Keatas) atau masih dalam proses perkuliahan sehingga sulit mindset mereka untuk menerapkan TQM. Dan ada juga dikarenakan pada jadwal pekerjaan yang padat atau masih dalam proses pekerjaan sehingga pemilik Hotel menunda menjalankan penerapan TQM di dalam Hotel”.*

Berdasarkan hasil pernyataan informan diatas, dapat diketahui setiap bisnis tentunya akan adanya hambatan hambatan yang menghambat berjalannya proses perencanaan dalam penerapan TQM didalam Hotel Yonnas. Oleh karena itu terlihat bahwa pimpinan Hotel Yonnas akan melanjutkan menerapkan TQM apabila beberapa faktor hambatan itu telah terselesaikan satu persatu, dan meskipun pemimpin Hotel Yonnas yang saat ini sedang sibuk pada kesibukan pribadinya tidak menghambat berjalannya pelayanan jasa Hotel Yonnas sampai saat ini dikarenakan pemimpin terus memberikan bimbingan atau arahan langsung terhadap kinerja di Hotel Yonnas.

#### **4.2.2. Analisis Kepuasan Pelanggan Di hotel Yonnas Di Kota Teluk Dalam.**

##### **1. Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Apa Saja Jenis Fasilitas Yang Disediakan Oleh Hotel Yonnas Teluk Dalam?**

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti dengan abang Faigi Dao sebagai salah satu karyawan Hotel Yonnas Teluk Dalam, pada hari sabtu tanggal

09 september 2023, pukul 15:20 wib, menyampaikan bahwa ada beberapa fasilitas yang tersedia di Hotel Yonnas sebagai berikut :

- Parkiran gratis
- Free wifi
- Sarapan gratis
- Meja dan kursi
- Lemari pakaian
- Tempat tidur
- AC (disetiap kamar)
- Televisi (TV)
- Restoran
- Resepsionist 24 jam
- Handuk
- Sikat gigi dan odol
- Tempat tidur yang nyaman
- Tempat Karaoke
- Ruang rapat (Aula)
- Ruang tamu
- Toilet (kamar mandi)+Bathub air panas dan dingin+shower
- Kulkas mini
- Menjual jenis minuman segar
- Menjual jenis rokok
- Dan menerima pesanan makanan dan minuman.

Berdasarkan dari hasil pernyataan informan diatas, dapat dijelaskan bahwa tujuan dari fasilitas tersebut dapat menunjang kebutuhan pelanggan dan juga dapat mendukung kegiatan aktivitas pelanggan hotel Yonnas. Dengan adanya fasilitas yang disediakan tentunya akan membuat pelanggan nyaman dan puas saat menginap/berkunjung di hotel Yonnas.

Informan diatas melanjutkan menyampaikan bahwa ada beberapa tenaga kerja yang berkerja di Hotel Yonnas:

1. Sucilia Duha sebagai Manajer Hotel
2. Yuli Loy sebagai Manajer keuangan
3. Roy Halawa dan Faigi Dao sebagai receptionis dan cleaning service
4. Jemmy Maduwu sebagai penjaga malam dan teknisi gedung
5. Menimar lestari Dao dan ibu Frengky Dakhi sebagai tukang masak (koki).

Berdasarkan dari hasil pernyataan informan diatas, dapat dijelaskan bahwa dari semua tenaga kerja yang berkerja di hotel Yonnas tentunya akan berpengaruh pada kinerja bisnis. Melakukan perbaikan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana yang ada di hotel. dan juga tenaga kerja harus mampu melakukan perkerjaannya secara efektif dan efisien agar menghasilkan kinerja yang baik untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Setelah melakukan wawancara kepada infoman 1 dan 2, peneliti juga mewawancarai Ibu Sucilia Duha sebagai manajer Hotel Yonnas Teluk Dalam, pada hari Sabtu tanggal 09 September 2023, pukul 16:30 wib, menyampaikan bahwa proses pelayanan Cek in dan Cek out di Hotel Yonnas sebagai berikut :

- Menerima tamu mulai pagi sampai sore (07:00~18:00)
- Tamu wajib cek out jam 13:00 siang (sesuai proses penginapan)
- Proses Cek in diwajibkan menyerahkan Fotokopi KTP/ KK.
- Tamu tidak diperkenankan membawa barang barang tajam ataupun minuman minuman yang mengandung alcohol.
- Tamu yang berpasangan tidak di izinkan untuk menginap apabila belum (status nikah).

Berdasarkan dari hasil pernyataan informan diatas, dapat dijelaskan bahwa proses pelayanan cek in dan cek out yang ada didalam hotel Yonnas, tentunya akan memandu pelanggan mengikuti pelayanan jasa yang ada, dan juga dapat membuat kenyamanan pada pelanggan hotel.

Setelah melakukan wawancara kepada infoman 1, 2, dan 3, Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti dengan ibu Nurlimawati Loy sebagai pemimpin

(pemilik) Hotel Yonnas Teluk Dalam, pada hari Sabtu tanggal 09 September 2023, pukul 17:00 wib, menyampaikan pelayanan jasa pada tipe tipe pemesanan persediaan kamar yang ada di Hotel Yonnas yaitu:

**Tabel 4.2.4**

Tipe tipe Kamar

<b>Tipe Kamar</b>	<b>Biaya Sewa</b>	<b>Jumlah Kamar</b>	<b>Fasilitas Yang Tersedia Di Dalam Kamar</b>
Ekonomi	Rp. 300.000	10 kamar	Kamar mandi biasa, Tv, Ac, handuk, air minum, lemari, odol dan sikat gigi, 2 ranjang dan luas kamar yang kecil, dan sarapan pagi.
Standart	Rp. 400.000	14 kamar	Kamar mandi (air panas dan dingin), Tv, Ac, handuk, lemari, air minum, odol dan sikat gigi, dan sarapan pagi (gratis).
VIP	Rp. 650.000	3 kamar	Kulkas mini, kamar mandi (air panas dan dingin), Tv, Ac, air minum, handuk, odol dan sikat gigi, lemari, sarapan pagi (gratis) dan luas kamar yang besar.

Gambar: di olah oleh peneliti.

Pengertian tipe tipe kamar yang tersedia di dalam Hotel Yonnas sebagai berikut:

**b. Standard Room**

Standard Room merupakan kelas kamar terbawah dan hanya memiliki fasilitas yang terbatas, biaya harga yang murah, sangat cocok buat wisatawan yang

menginap dengan dana terbatas, Untuk ukuran kasur yang disediakan oleh Standard Room biasanya bervariasi. Ada yang memberikan kasur model *single bed*, *queen size*, atau bahkan *king size*.

**c. Superior room**

Superior Room menawarkan ukuran ruangan yang lebih luas dari Standard Room, Jika posisi Standard Room rata-rata berada di lantai paling bawah hotel, Superior Room berlokasi di lantai yang lebih atas. Urusan fasilitas, layanan dan perlengkapan menginap Superior Room hampir sama dengan Standard Room.

**d. Deluxe room**

Deluxe room adalah Jenis kamar yang lebih luas dan besar dari standard dan superior. Serta memiliki fasilitas yang lengkap (premium) dan tempat tidur double bed.

Berdasarkan dari semua pernyataan informan diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa dari segala pelayanan jasa dan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan harus maksimal dan profesional agar pelanggan merasa sangat senang saat berada di hotel. Dan jika Pelayanan jasa dan fasilitas yang disediakan sesuai dengan standar harga yang diberikan oleh Hotel Yonnas, tentunya pelanggan akan tertarik menggunakan pelayanan tersebut dikarenakan Perspektif inilah yang akan di nilai dari kepuasan pelanggan apabila sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan mereka.

**2. Bagaimana Cara Hotel Yonnas Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Dalam Hotel Yonnas Teluk Dalam?**

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Ibu Sucilia Duha sebagai manajer Hotel Yonnas Teluk Dalam, pada hari Sabtu tanggal 09 September 2023, pukul 14:00 wib. Memberi informasi bahwa salah satu cara meningkatkan kepuasan pelanggan pada Hotel Yonnas dalam mengatasi masalah kenyamanan pelanggan/tamu yaitu:

*“Cara meningkatkan kepuasan pelanggan hotel Yonnas berarti membuat suatu kelebihan untuk menghindari dari suatu keluhan pelanggan, seperti menyediakan sumur Bolt jika air pam mendadak mati, dan untuk*

*mengatasi listrik/PLN mendadak mati, Hotel Yonnas mengatasi dengan menyediakan Genset.”*

Berdasarkan dari hasil pernyataan informan diatas, dapat dijelaskan bahwa dengan adanya strategi hotel Yonnas untuk menghindari dari pada keluhan pelanggan (complain) tentunya akan menghasilkan jalinan hubungan yang kuat antara pelanggan dengan hotel Yonnas.

Selanjutnya berdasarkan dari pernyataan informan diatas, Ibu Sucilia Duha sebagai manajer Hotel Yonnas Teluk Dalam, pada hari Sabtu tanggal 09 September 2023, pukul 16:15 wib. Menyampaikan ada juga beberapa jenis penyewaan layanan jasa yang tersedia di Hotel Yonnas sebagai berikut:

- Sewa kamar (27 kamar)
- Sewa aula (daya tampung 200 orang)
- Sewa restoran (sesuai pesanan tamu)
- Sewa ruang karaoke (sesuai standar waktu tamu)

*“Cara meningkat kepuasan pelanggan, hotel Yonnas mengatasi masalah apabila pelanggan/tamu Hotel Yonnas yang terkadang membongking sewa pelayanan jasa yang ada di hotel Yonnas kurang mencukupi tempat yang diinginkan pelanggan, Hotel Yonnas mencoba untuk memberikan pendapat kepada pelanggan untuk di over di hotel lain.”*

Dari pernyataan diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa dengan adanya cara dari Hotel Yonnas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut. Sehingga pelanggan/tamu yang menggunakan jasa pelayanan Hotel Yonnas bisa saja merasa puas dan senang untuk selalu bertahan/setia pada Hotel Yonnas. Sehingga dalam hal ini bisnis perhotelan akan mendapat umpan balik (*feedback*) dari pelanggan.

### **3. Bagaimana Pelayanan Yang Diberikan Karyawan Hotel Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan?**

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan abang Faigi Dao sebagai salah satu karyawan Hotel Yonnas Teluk Dalam, pada hari Senin tanggal 11 september



2023, pukul 10:00 wib, menyampaikan bahwa salah satu pelayanan yang diberikan karyawan Hotel dalam melayani pelanggan/tamu di Hotel Yonnas sebagai berikut :

*“Apabila adanya pelanggan menyampaikan keluhan dalam kekurangan pelayanan yang ada, seperti kebersihan atau kenyamanan yang ada dihotel Yonnas, karyawan hanya mencoba merespon dengan baik dan ramah untuk segera mengatasinya. Namun apabila keluhan tersebut tidak bisa diatasi atau diluar dari kemampuan karyawan tersebut, maka mereka langsung menginformasikan kepada pemimpin untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada pelanggan untuk mengatasi keluhan tersebut. Sehingga kebanyakan pelanggan selalu menunggu respon dan tindakan dari pimpinan hotel.”*

Berdasarkan dari hasil pernyataan diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa karyawan Hotel Yonnas memiliki keterbatasan atau sangat bergantung pada pemimpin dalam menghadapi masalah ataupun mengambil keputusan terhadap keluhan pelanggan. Dan sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan bahwa karyawan hotel yang berkerja di Hotel belum memiliki banyak pengalaman dalam melayani pelanggan sehingga mereka masih pemula untuk memulai banyak belajar dari pelatihan dan bimbingan oleh pimpinan dan juga dari Dinas Pariwisata.

#### **4. Bagaimana Pendapat Pelanggan/Tamu Wisatawan Tentang Pelayanan Jasa Dan Fasilitas Yang Tersedia Didalam Hotel Yonnas?**

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti kepada Bapak Reanji F. Gulo sebagai salah satu pelanggan/tamu Hotel Yonnas Teluk Dalam, pada hari Rabu tanggal 13 September 2023, pukul 16:10 wib, menyampaikan bahwa:

*“Pelayanan jasa dan fasilitas yang tersedia, Beliau sudah menginap hampir dua minggu di Hotel Yonnas untuk melakukan aktivitas kegiatan sosialisasinya pada masyarakat Kecamatan lolowa'u sampai di Kota Teluk Dalam, selama beliau menggunakan jasa pelayanan yang tersedia di Hotel Yonnas. Beliau menilai sangat puas mulai dari kebersihan ruangan dan lingkungan, sampai pada menu makanan dan minuman yang disediakan. Bahkan beliau berniat merekomendasikan/mempromosikan*

*jasa hotel Yonnas kepada orang lain agar pelanggan/tamu lain juga mengetahui pelayanan jasa yang ada di Hotel Yonnas. Namun ada juga yang menjadi keluhan dari beliau terhadap kekurangan pelayanan yang ada di Hotel Yonnas adalah seperti tentang menghadapi keluhan kami, dimana menurut beliau bahwa karyawan hotel masih belum mampu menyelesaikan masalah tanpa tergantung pada pimpinannya, dan juga adanya kekurangan tentang kebutuhan pelanggan seperti odol dan sikat gigi yang terkadang tidak diberikan kepada tamu dikarenakan stok habis.”*

Begitu juga dengan informan 2, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari Rabu tanggal 13 September 2023, pukul 17:05 wib, Peneliti bertanya kepada Ibu Putri Y. Halawa sebagai pelanggan/tamu Hotel Yonnas Teluk Dalam, informan 2 memberikan dukungan atas jawaban diatas dengan menyatakan bahwa:

*“Beliau dan beberapa teman teman lainnya yang sudah menggunakan jasa pelayanan Hotel Yonnas selama seminggu untuk melakukan kegiatan keagamaan. Di mana kami menilai bahwa tentang pelayanan jasa yang diberikan karyawan hotel hampir sama dengan yang disampaikan oleh bapak Reanji F. Gulo. Namun keluhan kami, dikarenakan jumlah kami begitu banyak sehingga tidak mencukupi menginap di Hotel Yonnas akibat jumlah kamar yang terbatas/sedikit, sehingga Hotel Yonnas hanya mampu mengover beberapa teman teman kami ke penginapan lainnya.”*

Begitu juga dengan informan 3, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari selasa tanggal 16 oktober 2023, pukul 15:10 wib, Peneliti bertanya kepada Ibu Ailen S. Laoli sebagai pelanggan/tamu Hotel Yonnas Teluk Dalam, informan 3 memberikan dukungan atas jawaban diatas dengan menyatakan bahwa:

*“Pelayanan jasa dan fasilitas yang diberikan hotel Yonnas lumayan tercukupi, dimana selama tiga hari saya dan anak ku menginap di hotel*

*Yonnas untuk berlibur di Kota Teluk Dalam, saya kurang puas pada fasilitas sarana yang ada di hotel yonnas, Sehingga saya sangat susah mengontrol anak saya saat bermain dikarenakan tidak adanya taman dan kolam berenang yang bisa digunakan anak anak untuk bermain.”*

Berdasarkan dari hasil pernyataan ketiga informan diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa, kepuasan pelanggan itu memiliki tingkat penilaian dari penggunaan jasa pelayanan atau fasilitas yang memenuhi keinginan ataupun harapan mereka. Oleh karena itu, Hotel Yonnas tentunya harus melakukan banyak perbaikan secara terus menerus baik dari kinerja karyawan, sampai pada kebutuhan pelanggan, agar pelanggan/tamu dapat bertahan/setia menggunakan jasa tersebut dan juga bertahan berkenan minat berkunjung kembali di Hotel Yonnas. Hal positif ini lah yang akan membuat perkembangan suatu bisnis untuk bertahan menghadapi persaingan.

#### **4.3. Hasil Pembahasan**

Penerapan TQM merupakan salah satu taktik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya pada Hotel Yonnas saat ini, dimana strategi ini akan memandu Hotel Yonnas dalam mencapai tujuannya, sesuai dengan temuan penelitian di Hotel Yonnas. Sesuai sudut pandang David H. Luthy dalam Ramlawati 2020:35, manajemen mutu terpadu yang sering dikenal dengan istilah total quality management (TQM) merupakan landasan keberhasilan dalam lanskap kompetitif saat ini. Pengendalian kualitas dapat berdampak besar pada tujuan bisnis, seperti yang diketahui oleh bisnis besar dan kecil.

Penelitian ini berusaha mengungkapkan bagaimana bentuk penerapan TQM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang saat ini dalam proses di terapkan di hotel Yonnas, sebagai berikut:

1. Pada hasil penelitian bahwa penerapan TQM bagi Hotel Yonnas merupakan strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Mampu mengoptimalkan kinerja dan kualitas pelayanan jasa yang ada, dan juga melibatkan seluruh sumber daya manusia

(tenaga kerja) dalam mendukung mencapai Tujuan. Pengalaman Yonnas Hotel dalam menerapkan Total Quality Management (TQM) menunjukkan bahwa upaya kooperatif untuk meningkatkan kualitas penawaran, kinerja, dan efisiensi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika hotel Yonnas mampu bersaing menguasai pangsa pasar dengan memuaskan pelanggan, penerapan TQM justru berdampak pada peningkatan pendapatan/keuntungan selain meningkatkan kepuasan pelanggan. Pernyataan tersebut mendukung penegasan Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2018:4) bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) merupakan strategi bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi melalui perbaikan berkelanjutan pada sumber daya manusia, proses, lingkungan, dan kinerjanya. barang dan jasa.

2. Komponen utama TQM yang berfungsi sebagai panduan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan hotel Yonnas, penerapan elemen TQM harus dilakukan sepenuhnya. Jika elemen TQM diterapkan secara efektif, hotel Yonnas akan mampu meningkatkan kualitas kerja, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Oakland (2014) bahwa komponen TQM adalah:Keuntungan penerapan TQM didalam hotel Yonnas menjadi faktor terpenting dalam menjalankan bisnis karena dapat menunjukkan efisiensi, perkembangan dan berkelanjutan bisnis dalam mencapai suatu tujuan. Hal ini sesuai dengan
3. Jika pelayanan dan fasilitas Yonnas Hotel tidak terus ditingkatkan, hambatan dalam penerapan TQM di dalam hotel akan menghambat kemajuan hotel dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan pengertian hambatan dalam bahasa Indonesia (2002:385) yang menyatakan bahwa hambatan adalah suatu halangan. yaitu sesuatu yang dapat menghalangi sesuatu untuk maju atau tercapai.
4. Untuk memastikan bahwa para tamu mendapatkan pengalaman terbaik selama menginap di hotel Yonnas, semua layanan dan fasilitas harus ditawarkan kepada mereka dengan cara yang ideal dan ahli. konsumen tentu akan tertarik untuk menggunakan layanan tersebut jika fasilitas dan layanan yang ditawarkan dengan harga yang sesuai dengan standar Yonnas Hotel. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan akan digunakan untuk mengukur seberapa puas konsumen terhadap

pelayanan. Proses penerapan TQM tersebut harus dipantau agar peningkatan kepuasan pelanggan terpenuhi sesuai dari kinerja mutu pelayanan jasa dan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan, dimana kepuasan pelanggan yang telah banyak diterima dan digunakan oleh pelanggan hotel Yonnas sebenarnya sudah mencukupi dan sangat baik namun permasalahannya adalah karyawan dalam hotel Yonnas masih kurang dalam mereaspeak keluhan pelanggan dengan baik, dan beberapa fasilitas yang masih sangat di inginkan pelanggan belum terpenuhi. Tentunya hotel Yonnas harus mampu memperbaiki kepuasan pelanggan dengan cara menunjukkan memenuhi, melebihi harapan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler dan Armstrong dalam (Andriani Y, dan Herlina 2018;5) Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli.

5. Hotel Yonnas harus berupaya keras untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya guna mengumpulkan umpan balik mengenai fasilitas dan layanan yang ditawarkan sebagai bagian dari proses penerapan TQM, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Yonnas Hotel harus meningkatkan penawarannya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuannya. Total Quality Management (TQM) adalah serangkaian kegiatan sistematis yang dilakukan oleh seluruh organisasi untuk secara efektif dan efisien mencapai tujuan menyediakan produk dan layanan dengan tingkat kualitas yang memenuhi kebutuhan pelanggan, menurut pendapat Oakland dalam (Maryama 2018 : 182). Berdasarkan uraian diatas, penerapan TQM menjadi dasar terpenting apabila diterapkan sepenuhnya didalam perusahaan. Meskipun penerapan TQM di hotel Yonnas masih belum sepenuhnya di jalankan sehingga berdampak pada permasalahan dalam beberapa kekurangan pelayanan jasa dan fasilitas yang ada, tentunya perlu memperbaiki kualitas pelayanan jasa secara terus menerus, agar hotel Yonnas tidak kehilangan pelanggan setianya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Banyak bisnis telah menerapkan Total Quality Management (TQM), sebuah metode peningkatan kualitas secara metodis melalui keterlibatan karyawan, dalam upaya meningkatkan kinerja bisnis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana Total Quality Management (TQM) diterapkan di Hotel Yonnas Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan, dimana peningkatan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, hotel berusaha memanfaatkan penerapan TQM secara maksimal, dengan tujuan mencapai keunggulan baik keunggulan produk maupun layanan. Fakta bahwa karyawan dapat menerima pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan mereka merupakan buktinya.

Secara internal dapat dilihat mulai dari pimpinan Hotel Yonnas yang sangat proaktif dan antusias dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam memajukan Hotel Yonnas dengan berupaya menerapkan TQM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di lingkungan Hotel Yonnas. Hotel Yonnas terus menawarkan layanan kepada klien meskipun ada banyak tantangan yang terkait dengan penerapan TQM. Selain itu, hotel Yonnas memiliki sumber daya manusia berupa tenaga kerjanya yang banyak berupaya melalui pelatihan dan arahan dari Dinas Pariwisata untuk dapat mendukung inisiatif yang diusung oleh pimpinannya.

Sedangkan dari luar, meski hotel Yonnas sudah banyak menawarkan fasilitas dan pelayanan yang dibutuhkan para tamu, namun tentunya harus konsisten. Berdasarkan

analisis yang telah dilakukan oleh peneliti bagaimana penerapan Total Quality Management (TQM) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Hotel Yonnas di Kota Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Salah satu taktik yang paling krusial dalam mencapai tujuan tertentu, visi, dan tujuan Hotel Yonnas di Kota Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan, adalah penerapan Total Quality Management (TQM) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Karena Hotel Yonnas telah memperoleh manfaat dari penerapan TQM, wajar jika strategi ini diterapkan secara positif untuk meningkatkan kinerja saat ini dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Hotel Yonnas menghadapi beberapa kendala dalam penerapan Total Quality Management (TQM), antara lain adanya sarana dan prasarana yang tidak dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Contohnya seperti kolam renang, taman, transportasi pariwisata, jumlah ruangan yang terbatas, lambatnya respon terhadap keluhan pelanggan, dan pegawai dengan latar belakang pendidikan rendah (lulusan sekolah). Sedangkan pelanggan hotel yonnas merasa masih belum merasa kurang puas pada pelayanan jasa dan fasilitas, tentunya harus melakukan banyak perbaikan secara terus menerus baik dari kinerja karyawan, sampai pada kebutuhan pelanggan, agar pelanggan/tamu dapat bertahan/setia menggunakan jasa tersebut dan juga bertahan berkenan minat berkunjung kembali di Hotel Yonnas. Hal positif ini lah yang akan membuat perkembangan suatu bisnis untuk bertahan menghadapi persaingan.
3. Kerjasama hotel Yonnas dalam penerapan TQM dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan akan memberikan banyak manfaat bagi keberhasilan bisnis, antara lain terbangunnya hubungan pelanggan yang positif yang dapat menumbuhkan terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan di mata pelanggan, dan berpotensi meningkatkan keuntungan.
4. Agar karyawan memahami dan mendukung program penerapan TQM di sektor perhotelan, manajemen (pemilik) hotel harus fokus dalam memberikan bimbingan dan pelatihan. Ini adalah salah satu cara mengubah pola pikir karyawan yang sangat penting untuk pengembangan TQM.3. Nilai kolaborasi di dalam hotel Yonnas ketika menerapkan TQM dalam upaya meningkatkan kepuasan klien

### **5.1.1 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan atau kelemahan yang kemungkinan mempengaruhi hasil penelitian ini dan masih harus diperbaiki diantaranya:

1. Karena penelitian ini hanya meneliti satu perusahaan yaitu Hotel Yonnas di Kota Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan maka tidak dapat diterapkan pada usaha lain.
2. Kesan tanggapan responden menjadi dasar tunggal analisis data dalam penelitian ini. Jika pandangan responden berbeda dengan keadaan sebenarnya, hal ini dapat menimbulkan permasalahan.

### **5.2. Saran**

Setelah peneliti menarik kesimpulan tentang penerapan Total Quality Management (TQM) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Hotel Yonnas di Kota Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan, maka peneliti akan memberikan saran yang mungkin dapat membangun dan bermanfaat antara lain:

1. Disarankan kepada pimpinan Hotel Yonnas untuk secepatnya menyelesaikan segala kesibukan yang menghambat penerapan TQM agar dapat lebih focus pada proses perkembangan pelayanan jasa yang ada di Hotel Yonnas, agar pelayanan jasa dan fasilitas yang ada di Hotel Yonnas dapat terpantau untuk melakukan perbaikan secara terus menerus. Dan pimpinan Hotel Yonnas juga harus mampu memotivasi karyawan untuk berpartisipasi aktif dalam pelayanan jasa agar menjadi lebih baik dan memberikan dorongan dengan memberikan kepercayaan kepada bawahannya untuk mampu mengambil keputusan dan mengelola pekerjaan mereka sendiri.
2. Disarankan kepada seluruh tenaga kerja yang ada di hotel Yonnas untuk bisa mandiri, kreatif, dalam mendukung menjalankan program perhotelan untuk menerapkan TQM dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Yonnas. Serta melakukan kerjasama yang baik agar dapat meningkatkan kinerja yang optimal untuk kemajuan diri sendiri maupun perhotelan.
3. Saran kepada hotel Yonnas harus mampu memperbaiki setiap kekurangan atau masalah yang ada didalam hotel Yonnas, agar menghindari dari pada kegagalan suatu bisnis. Dengan cara lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan fasilitas nya agar kepuasan pelanggan terpenuhi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Diana, F. T. (2018). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sudarmayasa, K. A. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Nur. Fitri, <https://repository.ung.ac.id> (p. 81). Gorontalo: Ideas Publishin.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. <https://repository.unitomo.ac.id> (p. 116). Surabaya: Unitomo Press.
- Ramlawati. (2020). *Total Quality Management (TQM)*. <https://repository.umi.ac.id>. In I. Safar. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Sari, N. m. (2022). *Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Room Attendant Housekeeping Departement Dalam Meningkatkan Kepuasan elanggan di Hotel The WestinResort & SPA Ubud Bali*. [repository.pnb.ac.id](https://repository.pnb.ac.id), 20.
- Hery Purnomo, et.al (2020). *Signifikansi Prediktor Kepuasan Konsumen Jasa Hotel*. <https://reponsitory.unpkediri.ac.id>. Adjie Media Nusantara.
- Tatang I. R. (2019). *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. <https://www.gramedia.com/products/manajemen-mutu-terpadu-total-quality-management>.
- Cahya Mahani, “*Pengaruh Total Quality Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Di Hotel Sala View Surakarta*”. <https://eprints.ums.ac.id>. Diakses pada juli 2015.
- Desita Nur Rachmaniar dan Subagyo, “*Kajian Penerapan Total Quality Management Di Industri Jasa Perhotelan*”. <https://repository.ugm.ac.id/275367>. Diakses pada Rabu 09 Oktober 2019.
- Nurul Azisa, “*Analisis Penerapan Prinsip Prinsip Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Hotel Singgasana Makassar*”.

- <https://digilibadmin.unismuh.ac.id>. Di akses pada 06 Oktober 2018.
- Novalia, Nelly Astuti, dan Fery Panjaitan, “*Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Grand Mutiara Pangkalpinang*”.
- <https://www.ejurnal.stie.ibek.ac.id>. Di akses pada November 2018.
- Niluh Made Indah Puspa Sari, “*Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Room Attendant Housekeeping Departement Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel The Westin Resort & SPA Ubud, Bali*”.
- <https://repository.pnb.ac.id>. Di akses pada 29 Agustus 2022.
- Andriani Yuliarti dan Herlina “*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel Emersia Bandar Lampung*”.
- <https://Jurnal.Darmajaya.ac.id>. Di akses pada 1 Januari 2018.
- Nasution, M.N. 2001. “*Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.”
- <https://jurnal.radenfatah.ac.id>. 01 Juni 2013
- Irawan. “*Prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM)*.”
- <https://www.academia.edu>.
- Evelyn, S. 2016. “*Penerapan Total Quality Management*.”
- <https://www.jtanzilco.com>. Di akses pada 30 agustus 2016.
- Arifin dan Kastawan. “*Pengaruh implementasi Total Quality Management terhadap kepuasan pelanggan*”.
- <https://ojs.unud.ac.id>. Diakses pada 2 Februari 2019.
- Sijabat J. “*Pengaruh interaksi TQM dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial pada Hotel dikota Medan*.”
- <https://www.neliti.com> Diakses 02 September 2020.
- Niambinnaim, “*sepuluh unsur Total Quality Management*.”
- <https://niambinnaim.blogspot.com> Diakses 12 September 2016.



**Lampiran 1:  
Foto  
Dokumentasi  
1. Foto  
dokumentasi  
Hotel Yonnas**



Gambar L.1.1 Hotel Yonnas.

## **2. Foto Dokumentasi Fasilitas Yang Ada Di Hotel Yonnas**

**Ruang Tamu**

**Ruang Karaoke**

Gambar L1.2.

**Bagian Receptionist**



**(Penerima Tamu)**



**Dokumentasi Tempat Restorant**

**Ruang Aula/Rapat**

Gambar L.1.3.



### 3. Foto Dokumentasi Tipe Tipe Kamar Di Hotel Yonnas



Gambar L.1.3

**Lampiran 2: Foto Dokumentasi Wawancara**

**Foto Dokumentasi Dengan Informan Di Hotel Yonnas Teluk Dalam  
Kabupaten Nias Selatan.**



Gambar L2.1.

Dokumentasi Bersama Pimpinan (Pemilik) Dan Manajer Umum Hotel Yonnas.



Gambar L2.2.

Wawancara Dengan Salah Satu Karyawan Hotel Yonnas.



Gambar L2.3

Wawancara Dengan Salah Satu Pelanggan/Tamu Hotel Yonnas

NO	DATE	ROOM	MEETING ROOM	CHECKED BY	LANTAI 1 HARI/TGL
1	28-29/08/23	75 KAMRIF	2 HARI	DINDAS/DA NGA	101
2	25-26/08/23	44 KAMRIF	1 HARI	DINDAS/DA NGA	102
3	07-09/09/23	27 KAMRIF	2 HARI	BPS	103
4	10-12/09/23	?	2 HARI	BPS	104
5					105
6					106
7					107
8					108
9					

Gambar L2.4.

Papan Reservation (Reservasi Informasi Pesanan Tempat).



# "ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL YONNAS DI KOTA TELUK DALAM KABUPATEN NIAS SELATAN"

## ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.umi.ac.id">repository.umi.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="https://docslide.us">docslide.us</a> Internet Source	2%
3	<a href="https://paparazinew.blogspot.co.id">paparazinew.blogspot.co.id</a> Internet Source	2%
4	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	2%
5	<a href="https://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	1%
7	<a href="https://www.traveloka.com">www.traveloka.com</a> Internet Source	1%

---

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

# "ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL YONNAS DI KOTA TELUK DALAM KABUPATEN NIAS SELATAN"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---