



**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
HOTEL GOLDEN BOUTIQUE KEMAYORAN**



**Tenri Bulan Wahid
55122010022**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2024



**ANALISIS PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
(TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
HOTEL GOLDEN BOUTIQUE KEMAYORAN**



TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tenri Bulan Wahid

55122010022

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM)
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Golden
Boutique Kemayoran

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Tenri Bulan Wahid

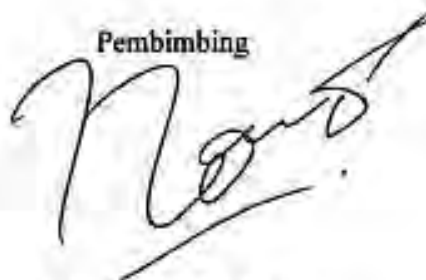
Nim : 55122010022

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 06 Agustus 2024

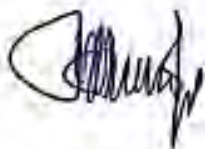
Mengesahkan

Pembimbing



Dr. Sugiyono, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak.



Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM.

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM)
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Golden
Boutique Kemayoran

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Tenri Bulan Wahid

Nim : 55122010022

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 06 Agustus 2024

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 06 Agustus 2024



Tenri Bulan Wahid

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : TENRI BULAN WAHID
NIM : 55122010022
Program Studi : MANAJEMEN OPERASIONAL

dengan judul

“ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALIT MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL GOLDEN BOUTIQUE KEMAYORAN”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 23/08/2024, didapatkan nilai persentase sebesar 23%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Agustus 2020
Administrator Turnitin



Arie Pangudi A.Md

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Golden Boutique Kemayoran. Populasi penelitian terdiri dari 6636 pengunjung, yang merupakan jumlah pelanggan terbanyak pada bulan November 2023. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Metode Analisa data menggunakan *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menemukan bahwa: 1) fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 3) Kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 4) adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Implikasi penelitian ini dibahas dalam artikel.

Kata Kunci: Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

This study examines the implementation of Total Quality Management (TQM) on customer satisfaction at Golden Boutique Hotel Kemayoran. The research involves 6,636 visitors, the highest number recorded in November 2023. Using simple random sampling, 100 respondents were selected, and data were gathered through questionnaires. Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS) was applied for data analysis. The results show that: 1) quality obsession positively and significantly affects customer satisfaction, 2) employee involvement and empowerment have a positive and significant impact, 3) customer focus also positively and significantly influences satisfaction, and 4) teamwork similarly contributes positively and significantly. The study's implications are discussed further in the article.

Keywords: *Customer Focus, Obsession with Quality, Teamwork, Employee Involvement and Empowerment, Customer Satisfaction.*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tesis ini dengan judul “**Analisis Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Golden Boutique Kemayoran**”. Proposal Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Sugiyono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak. Sang Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM., selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Rosalendo Eddy Nugroho, MM, selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
5. Dr. Dewi Nusraningrum, M.Si, selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Struktur Pegawai dan Pelanggan Hotel Golden Boutique Kemayoran, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta, saudara-saudari saya, mbak Ira, teman-teman kelas dan terkhusus Dida Nurdiansyah dan Ella Anggraini yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 06 Agustus 2024


Tenri Bulan Wahid

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	18
1.3. Tujuan Masalah	19
1.4. Kontribusi Penelitian	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1. Manajemen Operasional	22
2.2. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	24
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	45
2.4. Hotel.....	49
2.5. Penelitian Terdahulu.....	64
2.6. Kerangka Pemikiran	70
2.7. Kerangka Hipotesis	71
2.8. Pengembangan Hipotesis	73
BAB III METODE PENELITIAN	80
3.1. Desain Penelitian	80
3.2. Populasi dan Sampel	86

3.3. Metode Pengumpulan Data	89
3.4. Metode Analisis Data	91
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	99
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	99
4.2. Statistik Deskriptif.....	110
4.3. Hasil Analisis Data	130
4.4. Pembahasan	144
4.5. Implikasi Manajerial.....	157
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	160
5.1. Simpulan.....	160
5.2. Saran.....	161
5.3. Keterbatasan Dan Perbaikan Peneliti Selanjutnya	162
DAFTAR PUSTAKA	164
LAMPIRAN.....	170



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang Menurut.....	2
Tabel 1. 2. Data Jumlah Pegunjung Hotel Golden Boutique	6
Tabel 1. 3. Data Rating Penilaian Pelanggan pada Tahun 2023	8
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	64
Tabel 3. 1. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	85
Tabel 3. 2. Daftar Kriteria Penilaian Jawaban Kuesioner	90
Tabel 3. 3. Rule of Thumb Validitas Outer Model Reflektif	93
Tabel 3. 4. Rule of Thumb Realibilitas Outer Model Reflektif	95
Tabel 3. 5. Ringkasan Kriteria Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	98
Tabel 4. 1. Tipe Kamar di Hotel Golden Boutique Kemayoran	101
Tabel 4. 2. Fasilitas yang Tersedia di Hotel Golden Boutique	104
Tabel 4. 3. Tabel Kebijakan Hotel Golden Boutique Kemayoran	105
Tabel 4. 4. Informasi Tambahan Hotel Golden Boutique Kemayoran	106
Tabel 4. 5. Pembayaran Hotel di Golden Boutique Kemayoran.....	106
Tabel 4. 6. Visi Misi Hotel Golden Boutique	106
Tabel 4. 7. Karakteristik Respon pada Hotel Golden Boutique Kemayoran ...	111
Tabel 4. 8. Uji Deskriptif Variabel Fokus Pada Pelanggan	114
Tabel 4. 9. Uji Deskriptif Variabel Obsesi Terhadap Kualitas	117
Tabel 4. 10. Uji Deskriptif Variabel Kerjasama Tim.....	121
Tabel 4. 11. Uji Deskriptif Variabel Adanya Keterlibatan	124
Tabel 4. 12. Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Pelannggan	127
Tabel 4. 13. Hasil Pengujian Convergent Validity	132
Tabel 4. 14. Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Modifikasi)</i>	134
Tabel 4. 15. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	135
Tabel 4. 16. Hasil Pengujian AVE	137
Tabel 4. 17. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	137
Tabel 4. 18. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	138
Tabel 4. 19. Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> ...	139
Tabel 4. 20. Hasil Pengujian Multikolinearitas (Inner VIF Model).....	140
Tabel 4. 21. Nilai R ² Variabel Endogen	141
Tabel 4. 22. Hasil Pengujian Hipotesis	143
Tabel 4. 23. Implikasi Manajerial	158

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar (TPK).....	3
Gambar 1. 2 Data Jumlah Pegunjung Hotel Golden Boutique	5
Gambar 1. 3. Rating Pada Tahun 2023 Hotel Golden Boutique Kemayoran ..	8
Gambar 2. 1. Konsep Dasar Teori <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	26
Gambar 2. 2. Kerangka Pemikiran.....	70
Gambar 2. 3. Inner VS Outer Model dalam Diagram SEM.....	71
Gambar 3. 1 . Tahapan Penelitian	81
Gambar 3. 2. Tahapan Pengolahan Analaisa ALgoritma SmartPLS	82
Gambar 4. 1. Lokasi Hotel Golden Boutique Kemayoran	105
Gambar 4. 2. Logo Hotel Golden Boutique Kemayoran	107
Gambar 4. 3. Hasil Algoritma PLS	131
Gambar 4. 4. Hasil Algoritma PLS (<i>Modifikasi</i>)	133
Gambar 4. 5. Gambar Hasil Uji Bootstrapping.....	143



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	170
Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	174
Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS	191
Lampiran 4. Hasil Olah Data Smart PLS	194
Lampiran 5. Pembagian Kuesioner di Hotel Golden Boutique Kemayoran....	199

