

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAJEMEN* (TQM)
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DIHOTEL MARTONEGARAN
SRAGEN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

SOPHAN SURYAWAN

B 100 060 135

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Era globalisasi yang kini kita hadapi menimbulkan dampak tersendiri dalam tatanan perekonomian pada seluruh lapisan masyarakat. Sebagai konsekuensinya kita harus siap menghadapi perkembangan era global tersebut secara bijak dan jeli. Untuk itu kita harus dapat memanfaatkan perkembangan tersebut menjadi sebuah keuntungan. Sebab jika tidak dampaknya akan lebih buruk, yakni akan tergilas oleh kemajuan dan tuntutan global tersebut.

Langkah mutlak yang harus disiasati adalah dengan meningkatkan kualitas, Sebab ciri utama yang dituntut oleh era global itu ialah adanya iklim kompetitif yang makin tajam dengan mengabaikan faktor-faktor proteksi. Dengan kondisi demikian kita tidak dapat berlindung dibalik kebesaran nama, kedekatan informal dan mentalitas sejenisnya melainkan harus ikut menghadapi persaingan yang makin tajam tersebut. Upaya untuk menghadapi persaingan tersebut tidak lain adalah mengharuskan kita untuk meningkatkan kualitas kemampuan bersaing dengan pihak-pihak lain secara subyektif. Dan solusi yang muncul adalah *Total Quality Manajemen (TQM)*.

Total Quality Manajemen (TQM) merupakan perpaduan semua fungsi dari perusahaan kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan (Pawitra, 1993)

dalam (R. Andi Sularso dan Murdijanto, 2004). Dasar pemikiran perlunya *Total Quality Manajemen* sangatlah sederhana, yakni cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungannya. Cara terbaik agar dapat memperbaiki komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan *Total Quality Manajemen*.

Disamping itu kualitas pelayanan juga merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerjalah yang dibeli pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut konsumen. Sedangkan kinerja yang baik dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan situasi yang kompetitif dimana hal tersebut dapat diimplementasikan melalui strategi untuk menyakinkan pelanggan memperkuat *image* tentang merek, iklan, penjualan, dan penentuan harga.

Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan (Kotler dan Armstrong, 1996). Semakin kualitas jasa atau produk yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Pelanggan yang puas akan terus

melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 1997). Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya.

Dengan mengetahui alasan tersebut diatas maka untuk mewujudkannya, manajemen perusahaan dalam hal ini pihak pengelola Hotel Martonegaran Sragen perlu mengetahui dimensi-dimensi apa saja yang diharapkan oleh setiap konsumen, serta menilai kebijakan pelayanan yang harus dilakukan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka judul dalam penelitian ini adalah “**Pengaruh *Total Quality Manajemen (TQM)* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan ”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadipokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah ada pengaruh antara *Total Quality Manajemen* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Faktor apa yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan ruang lingkup yang dilakukan dalam rangka menciptakan konsistensi hasil penelitian yang sesuai tujuan penelitian. Penelitian menitikberatkan pada pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Martonegaran Sragen.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Menganalisis pengaruh TQM dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Menambah pengetahuan dan memperluas literatur yang berkaitan dengan bidang ini. Mendorong kajian dan penelitian lebih lanjut.
2. Memberikan informasi dan bukti empiris tentang pengaruh TQM dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan, dengan adanya penerapan TQM dan kualitas pelayanan perusahaan akan dapat Meningkatkan kepuasan pelanggan.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi penjelasan tentang teori-teori dalam penelitian, yaitu : *Total Quality Manajemen* (TQM), kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang kerangka pemikiran, hipotesis, definisi operasional, sumber data dan metode pengumpulan data, populasi dan sampel, uji instrumen dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Berisi gambaran umum perusahaan, uraian hasil penelitian dan analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian, keterbatasan penelitian serta saran-saran.