SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI RAMAYANA BALLET PRAMBANAN YOGYAKARTA

Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Pariwisata

Disusun Oleh :

EGIDIA SAFITRI

NIM : 515100483

JURUSAN PARIWISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI RAMAYANA BALLET PRAMBANAN YOGYAKARTA

Disusun oleh :

EGIDIA SAFITRI

NIM : 515100483

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
DRS. Santosa, MM	**Arif Dwi Saputra S.S.M.M**
NIDN. 0519045901	**NIDN. 0525047001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI RAMAYANA BALLET PRAMBANAN YOGYAKARTA

Disusun Oleh

EGIDIA SAFITRI

NIM : 515100483

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan: **Lulus**

Pada Tanggal**: 09 Maret 2019**

TIM PENGUJI

Penguji Utama	**: Drs, Prihatno, M.M**	**(…….)**
Pembimbing I	**: Drs, Santosa, M.M**	**(…….....)**
Pembimbing II	**: Arif Dwi Saputra, S.S, M.M**	**(…….)**

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Egidia Safitri
NIM	: 515100483
Program Studi	: Strata-1 Pariwisata
Judul	PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI RAMAYANA BALLET PRAMBANAN YOGYAKARTA

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

Yogyakarta, 25 Februari 2019

Egidia Safitri

NIM.515100483

HALAMAN MOTTO

“ Kita bisa seperti sekarang ini, bukan semata-mata karena kita bekerja keras, bukan semata-mata karena kita ini bagus. Tapi lebih karena Allah swt ridho pada apa yang kita lakukan” (Saad Saefullah).

“MAN JADDA WA JADDA” (siapa yang bersungguh-sungguh, maka akan beruntung).

“ jangan menunda-nunda tugasmu” (egidia safitri)

HALAMAN PERSEMBAHAN

"Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua laki-laki yang mencurahkan hasil keringatnya untuk saya yaitu suamiku dan bapakku. Untuk perempuan yang telah melahirkanku yaitu ibuku"

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Sehingga penulis akhirnya dapat menyelsaikan penulis skripsi ini, yang mana dapat menjadi sebagai salah satu syarat untuk menyelsaikan pendididikan S-1 Jurusan Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Adapun judul skripsi yang penulis angkat adalah "Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Wisatawan di Ramayana Ballet Prambanan".

Dalam penyususunan skripsi ini penulis menyadari bahwa sejak awal sebagai selesainya penulis skripsi tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah banyak membantu, membimbing, dan mengarahkan penuis, serta memberikan semangat dalam menyelsaikan skripsi ini. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, MM, selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan meluangkan waktu, bimbingan, arahan, dan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S,M.M, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, sekaligus selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Drs, Prihatno, M.M selaku penguji utama yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan penilain pada tugas akhir ini.
4. Bapak Dedi selaku manager Ramayana Ballet yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Ramayana Ballet Prambanan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan dan menghargai setiap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penulisan yang lebih baik dari masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 25 Februari 2019

Penulis

Egidia Safitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

BERITA ACARA UJIAN ..... **iii**

PERNYATAAN PENYELSAIAN SKRIPSI ..... **iv**

HALAMAN MOTTO ..... **v**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

ABSTRAK ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Batasan Masalah 5

D. Tujuan Masalah 6

E. Manfaat Penelitian 6

BAB II LANDASAN TEORI **8**

A. Landasan Teori 8

1. Total Quality Management (TQM) 8

a. Pengertian Total Quality Management (TQM) 9
b. Unsur-unsur Total Quality Management (TQM) 10
c. Konsep Total Quality Management (TQM) 15
d. Prinsip Total Quality Management (TQM) 17
e. Elemen pendukung Total Quality Management (TQM) 19
f. Manfaat Total Quality Management (TQM) 22
2. Kepuasan Wisatawan 24
a. Pengertian Kepuasan 24
b. Pengukuran Kepuasan 25
c. Dimensi kepuasan 26
d. Strategi kepuasan 28
e. Manfaat kepuasan 30
B. Penelitian Terdahulu 31
C. Kerangka Pemikiran 33
D. Hipotesis 34
BAB III METODE PENELITIAN 35
A. Jenis Penelitian 35
B. Lokasi Penelitian 35
C. Populasi dan Sampel 35
D. Variable dan Indikator 36
E. Metode Pengumpulan Data 41
F. Instrumen Penelitian 42
G. Metode Analisis Data 44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....50

A. Deskripsi Objek Penelitian.....50

1. Sejarah Ramayana Ballet Prambanan 51
2. Visi-Misi.....54
3. Fasilitas.....54
4. Struktur Organisasi.....57

B. Gambaran Karakteristik Responden 58

C. Uji Kelayakan Instrumen 62

D. Hasil Analisis Data.....67

E. Pembahasan.....78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 81

A. Kesimpulan 81

B. Saran.....82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAK

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kepuasan Wisatawan di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dan dimensi manakah yang dominan antara variabel independen yakni *Total Quality Management* (TQM) yaitu fokus pada pelanggan, kerjasama tim (teamwork), perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, dan variabel dependen yaitu Kepuasan Wisatawan.

Jenis penelitian ini adalah penelitan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pengambilan sampel sebanyak 100 responden dengan metode random, instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala *likert*. Data tersebut diuji validitas dan realibilitas serta dengan teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan software komputer "SPSS 22.0" dengan metode analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan analisis uji F menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 37.220 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sedangkan F-tabel sebesar 2,310 yang berarti bahwa F hitung (37.220) > F tabel (2,310). Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel independen yakni *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh jika diuji secara bersama terhadap variabel dependen kepuasan wisatawan. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen yakni kepuasan wisatawan secara simultan. Berdasarkan pengujian parsial variabel kerjasama tim (teamwork) memiliki nilai tertinggi sebesar 5.150. sedangkan variabel perbaikan secara berkesinambungan memiliki nilai terendah yaitu 2.648 dan besar t-tabel yaitu 1.660. Dengan demikian kelima variabel independen yakni TQM dinyatakan signifikan dan Ho_1 ditolak.. Berdasarkan uji determinasi (R^2) sebesar 0,647 ini bearti kelima variabel independen yakni TQM berpengaruh terhadap variabel dependen yakni kepuasan wisatawan sebesar 64,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan Ho_2 ditolak.

Kata Kunci : TQM, fokus pada pelanggan, kerjasama tim (teamwork), perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan kepuasan Wisatawan, Ramayana Ballet Prambanan

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Fasilitas open air theather 56

Tabel 4.2 Fasilitas panggung kinara-kinari 56

Tabel 4.3 Karakteristik jenis kelamin 58

Tabel 4.4 Karakteristik Usia Responden 59

Tabel 4.5 Karakteristik Pendidikan 60

Tabel 4.6 Karakteristik Pekerjaan 6

Tabel 4.7 Karakteristik Frekuensi Kunjungan 62

Tabel 4.8 Pengujian TQM 63

Tabel 4.9 Pengujian validitas variabel kepuasan wisatawan 66

Tabel 4.10 Interval 67

Tabel 4.11 Hasil uji relialibilitas 67

Tabel 4.12 Hasil analisis regresi linear 68

Tabel 4.13 Hasil uji t 71

Tabel 4.14 Hasil uji F 74

Tabel 4.15 Nilai koefisien determinasi 76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka penelitian.....33

Gambar 4.1Panggung Ramayana Ballet Prambanan 51

Gambar 4.2 Lay Out Open Air Theather 55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat penelitian

Surat balasan penelitian

Lampiran 2 Kuesioner penelitian

Tabulasi data

Hasil uji Validitas

Hasil uji Realibilitas

Hasil regresi linear

Hasil uji T

Hasil uji F

Hasil koefisien Determinasi

Lampiran 3 lembar bimbingan penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia persaingan global yang tajam saat ini, orang banyak berbicara tentang "mutu" terutama berhubungan dengan pekerjaan yang menghasilkan produk dan/atau jasa. Suatu produk dibuat karena ada yang membutuhkan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunanya. Menurut A. Dale Timple (2011:2), "Pada era persaingan pasar global dewasa ini, tuntutan konsumen atas peningkatan kualitas produk dan jasa yang semakin tinggi. Terjadi pula peningkatan penawaran produk dan jasa dengan harga lebih bersaing dari negara dengan biaya tenaga kerja rendah seperti halnya negara-negara di kawasan timur: China, Vietnam, dan India".

Dewasa ini di tengah perkembangan teknologi, menjamurnya perusahaan-perusahaan baru, dan bermunculannya konsumen yang lebih kritis menimbulkan permasalahan baru bagi perusahaan dalam hal optimisasi produk yaitu :

1. Tuntutan konsumen terhadap barang yang semakin bermutu.
2. Adanya tendensi kurangnya kesetiaan konsumen terhadap suatu produk.
3. Kemampuan perusahaan pesaing sebagai follower menyebabkan keberanian mereka untuk mengadakan serangan terbuka dalam periklanan.
4. Persaingan harga yang mulai tidak sehat.

Dalam situasi persaingan ekonomi yang demikian tajam seperti ini, perusahaan dituntut untuk menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan keberhasilan perusahaan melalui hasil kerja karyawannya. Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah *Total Quality Management* (TQM). TQM merupakan suatu teknik yang sering digunakan oleh organisasi baik yang bergerak di bidang jasa maupun manufaktur dan industri lainnya dalam rangka membantu meningkatkan kepuasan konsumen maupun kepuasan karyawan, dan produktifitas perusahaan.

Persaingan yang kuat diantara sesama perusahaan menuntut setiap perusahaan berusaha dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerjanya masing-masing tidak hanya itu, perusahaan juga harus mampu untuk mengatasi segala kendala yang dapat menghambat perkembangan perusahaan agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terjamin. Untuk mencapai visi dengan program TQM yang tepat, mendesain proses perubahan yang komprehensif, implementasi TQM dan kaitannya dengan sistem baru, dan legalitas. Semakin berkembangnya bisnis di industri pariwisata di Yogyakarta, pihak manajemen Ramayana Ballet Prambanan harus berjuang keras dalam mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Hal tersebut sangat penting karena adanya persaingan yang sangat ketat dari para pelaku bisnis usaha jasa yang manawarkan produk yang sama, yang masing-masing pelaku bisnis berusaha menampilkan ciri-ciri produk yang dihasilkan, karakter dan identitas, kualitas dan keunggulan mulai dari harga produk dan pelayanan.

Mungkin masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan mengenal Ramayana Ballet Prambanan dengan baik, yang memiliki anggapan bahwa Ramayana Ballet Prambanan berkelas tinggi karena memiliki ragam pilihan produk dan juga fasilitas yang tersedia di dalam kawasan Candi Prambanan tersebut, dijual dengan harga yang sangat terjangkau namun tetap memperhatikan jaminan kualitas produknya yang terbaik, serta yang terutama adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap konsumen yang datang langsung ke Ramayana Ballet Prambanan untuk menggunakan jasa, maupun konsumen yang memesan lewat telepon.

Pihak Ramayana Ballet Prambanan diharapkan mampu membuat wisatawan puas akan produk yang dihasilkan maupun tingkat pelayanan yang diberikan sehingga membuat konsumen tersebut merasa puas dan menjadi loyal dengan menganggap bahwa produk dan pelayanan yang diberikan oleh Ramayana Ballet Prambanan telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan konsumen pada produk umumnya terkait dengan faktor-faktor harga, kualitas produk serta pelayanan yang disajikan. Dalam faktor-faktor tersebut Ramayana Ballet Prambanan relatif unggul dibanding pesaing. Namun demikian ditemukan beberapa kendala dalam mengelola minat dan kepuasan konsumen, antara lain selisih harga dengan kompetitor, pilihan waktu yang bersamaan dengan acara lain, jumlah tempat yang melebihi kapasitas yang telah diinformasikan.

Wisatawan atau konsumen yang puas akan dapat melakukan kunjungan kembali pada waktu yang akan datang dan memberitahukan

kepada orang lain atas apa yang dirasakan. Dengan adanya loyalitas yang tercipta pada konsumennya, maka Ramayana Ballet Prambanan akan memperoleh dua keuntungan sekaligus yaitu mendapatkan profitabilitas dengan terjualnya produk yang dihasilkan dan menarik pelanggan baru karena melihat loyalitas dari pelanggan yang telah ada, ini berarti perusahaan semakin banyak memperoleh laba untuk kelangsungan perusahaan.

Wisatawan yang merasa puas adalah yang merasa mendapatkan *value* dari produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Nilai bagi pelanggan ini dapat diciptakan melalui atribut-atribut pemasaran perusahaan yang dapat menjadi unsur-unsur stimuli bagi perusahaan untuk mempengaruhi konsumen dalam pembelian. Stimuli adalah setiap bentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi perilaku. Salah satu bentuk dari stimuli yang dapat mempengaruhi konsumen dan merupakan faktor yang dapat dikendalikan oleh perusahaan dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM*) pendekatan dalam menjalankan usaha melalui perbaikan terus menerus atas, produk, jasa, manusia dan lingkungan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Pengaruh *Total Quality Management (TQM*) terhadap Kepuasan Wisatawan di Ramayanan Ballet Prambanan Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Total Quality Management (TQM) berdasarkan teori yang ada dapat diukur 10 indikator menurut Fandi Tjiptono (2014 : 64) yaitu fokus pada Pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim (*Teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan teori dapat diukur 5 indikator menurut Handi Irawan (2009 : 37) yaitu: *Price* (Harga), *Service* Quality (Kualitas Layanan), *Product Quality* (Kualitas Produk),*Emotional Factor* ,dan *Efficiency* (Kemudahan). Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan dimensi *Total Quality Management (TQM*) terhadap tingkat kepuasan wisatawan secara simultan di Ramayana Ballet Prambanan ?
2. Diantara berbagai dimensi *Total Quality Management (TQM*), dimensi manakah yang paling dominan ?

C. Batasan Masalah Penelitian

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka penulis menyusun batasan masalah agar penelitian ini menjadi terfokus, terarah dan tidak jauh dari inti permasalahan. Disini diberikan batasan-batasan

masalah terkait, dari 10 dimensi *Total Quality Management (TQM*) peneliti mengambil 5 dimensi sebagai fokus masalah yaitu :

1. Fokus pada Pelanggan
2. Kerja Sama Tim (*Teamwork*)
3. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan
4. Pendidikan dan Pelatihan
5. Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Sedangkan untuk variable tingkat kepuasan yang terdapat 5 dimensi diambil sebagai fokus masalah yaitu :

1. *Price* (Harga)
2. *Service* Quality (Kualitas Layanan)
3. *Product Quality* (Kualitas Produk)
4. *Emotional Factor*
5. *Efficiency* (Kemudahan)

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan umum penelitian ini ialah untuk mengetahui :

1. Pengaruh yang signifikan dimensi *Total Quality Management (TQM*) terhadap tingkat kepuasan wisatawan secara simultan di Ramayana Ballet Prambanan.
2. Diantara dimensi *Total Quality Management (TQM*), dimensi manakah yang paling dominan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak yakni :

1. Bagi Penulis

   Penulis ini dapat menjadi sarana memperkaya ilmu pengetahuan penulis khususnya dalam teori menjelaskan *Total Quality Management (TQM*).

2. Bagi Mahasiswa

   Penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan awal untuk penelitian selanjutnya atau peniliti terdahulu yang berhubungan *Total Quality Management (TQM*).

3. Bagi Praktisi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen untuk mengevaluasi keberhasilan dalam mengelola Ramayana Ballet Prambanan agar mampu memenuhi kepuasan wisatawan.