

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis data, pengujian hipotesis serta rumusan masalah dan tujuan penelitian serta analisis data yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh signifikan secara simultan dimensi TQM terhadap tingkat kepuasan wisatawan dengan metode analisa uji F yaitu dengan menunjukan nilai F-hitung sebesar 37.220 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sedangkan F-tabel sebesar 2,310 yang berarti $F\text{-hitung} (37,220) > F\text{ table} (2,310)$. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel independen yakni TQM yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, kerjasama tim (teamwork), perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh jika di uji secara bersama variabel dependen yakni kepuasan wisatawan. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.
2. 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 H_0 ditolak.

3. Berdasarkan uji determinasi (R^2) sebesar 0,647 ini berarti 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 H_0 ditolak.

B. Saran / Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, serta pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat peneliti dapat memberikan saran untuk Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta pada beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi pihak Ramayana Ballet Prambanan

Agar meningkatkan kepuasan wisatawan khususnya bagi pengunjung yang sudah berlangganan menggunakan harga atau jasa yang ada di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta, misalnya melakuakan promosi dan publikasi di berbagai tempat seperti travel agen, hotel, restoran-restoran dan tempat lainnya. Adanya kotak kritik, saran, dan masukan dari wisatawan untuk membangun kepuasan wisatawan misalnya keluhan dari wisatawan mengenai pertunjukan, fasilitas, pelayanan, dan lain-lain.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penulis disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan memperluas ruang lengkap pembahasan dengan mengubah sampel yaitu target wisatawan asing. Serta menerapkan teknik analisis data yang berbeda sehingga informasi yang didapat lebih bervariasi dan dapat menghasilkan temuan yang lebih bermanfaat bagi praktisi khususnya bidang pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, Muhammad, 2018. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap kepuasan kinerja karyawan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pekan Baru Riau.
- Andrianto, Edo, dan Susilo Toto Raharjo, 2009. *Analisis pengaruh penerapan Total Quality Management terhadap kepuasan kerja*. Fakultas Ekonomi. Universitas Semarang.
- Amin Kurniawati. 2011. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawamangu Tahun 2010*. Jurnal. Universitas Sebelas Maret.
- A. Dale Timple. 2011. Memotivasi Pegawai, Seri Manajemen SDM. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Danang Sunyoto. 2011. *Metodeologi Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS.
- Edo Andrianto. 2011. Judul “*Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*”.
- Fandi Tjiptono,2009. *Total Quality Management*. Edisi kelima. Yogyakarta, Andi.
- Gaspersz, Vincent. 2010. *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Handi Irawan, 2009. *Indonesia Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alex Media Coputind.
- Heizer, Jey dan Render. Barry. 2009. *Operations Management*. Edisi kesembilan. Jakarta. Salemba Empat.
- Hensler dan Brunell. 2013. *Total Quality Management*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. Cetakan ke 8.
- Kotler, Philip. 2012. *Kualitas Produk*. Liberty :Yogyakarta. Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta,: Prenhallindo

- Nasution. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. BogorRivai, Eithzal 2009, “*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*”, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja GrafindoPersada.
- Nurjannah, Nanda Eka. 2013. Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating. Jurnal. Bandung: UPI, (online), www.google scholar.com. diunduh tanggal 08 Desember 2018
- PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, Ratu Boko 2019, Data umum Ramayana Ballet Prambanan. Yogyakarta
- Santosa, 2017. *Statistika Hospitalitas*. Yogyakarta : Deepublish. Cetakan kedua.
- Muhammad Sayuti Irfan. 2018. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Terrace Cafe Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta : STP AMPTA Yogyakarta.
- Sibarani, Carolina. 2014. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Inti (Persero) Bandung)*.Jurnal. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Cetakan ke 27
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung:Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Metodeologi Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS.
- Soetrisno, 1956. *Buku sejarah Ramayana Ballet Prambanan*. Yogyakarta
- Tedi, Rusman. 2012. *Modul Aplikasi Statistik Penelitian dengan SPSS*. Bandara Lampung.

LAMPIRAN 1



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempe), Caturtunggal, Depok, Sleman Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 565/Q.AMPTA/I/2019

02 Februari 2019

Lampiran : 1 benda

Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Sekretaris PT Taman Wisata Candi Borobudur Prambanan Ratu Boko
Jalan Raya Jogja-Solo KM 16. Prambanan, Sleman
DIY 55571

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Ramayana Ballet Theatre selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 01 Februari 2019 sampai dengan tanggal 28 Februari 2019, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan Pariwisata :

Nama Mahasiswa : Egidia Safitri

No. Induk Mahasiswa : 515100483

Semester : VIII

Besai harapan kami bahwa Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian, sehingga dapat menyusun laporan penelitian yang berjudul :

Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Ramayana Ballet Prambanan. (Proposal penelitian terlampir).

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,





www.borobudurpark.com

Borobudur

The magnificent world cultural heritage site, the largest Buddhist Temple in the world, the biggest ancient monument in the Southern Hemisphere and the oldest in South East Asia, 41 km northwest of Yogyakarta and 7 km south of Magelang, Central Java.

Prambanan

The most beautiful Hindu temple in the world, the biggest temple complex in Java with 224 temple in the area, about 15 km from Yogyakarta.

Ratu Boko

The lost masterpiece palace complex from the 8th century, the only Hindu and Buddhist mixed-architectural archaeological site, about 3 km to the south of Prambanan Temple.

Nomor : 528/LB.003/II/2019
Sifat : --
Lampiran : --
Hal : Izin Penelitian

Yogyakarta, 15 Februari 2019

Yth. Ketua
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Jl. Laksda Adisucipto KM.6
Telp/Fax. (0274) 485115 - 489514
di
YOGYAKARTA

Dengan hormat, menunjuk surat nomor : 565/Q.AMPTA/II/2019 tanggal 2 Februari 2019, perihal tersebut pada pokok surat, disampaikan bahwa kami dapat menerima mahasiswa Jurusan Pariwisata semester VIII (delapan) :

Nama : Egidia Safitri
No. Mahasiswa : 515100483

Untuk mengadakan penelitian dalam rangka menyusun Skripsi dengan judul "*Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Wisatawan di Ramayana Bullet Prambanan*", untuk kelancaran kegiatan diharap agar mahasiswa yang bersangkutan berkoordinasi dan menghubungi, GM Unit Teater Pentas, Sdri. Chrisnamurti A, telp. (0274) 496408, 497771.

Setelah menyelesaikan Skripsi dimohon menyerahkan 1 (satu) copy laporan hasil penulisan tersebut dalam bentuk hard copy kepada Perusahaan kami.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

A.n.DIREKSI

ACHMAD MUCHLIS
SEKRETARIS PERUSAHAAN

Tembusan kepada Yth:

1. GM Unit Teater Pentas
2. Mahasiswa ybs

D:EgidiaSafitri/AMPTA/Unit.TWC.Borobudur/IK/NL.SH

PT TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR, PRAMBANAN & RATU BOKO (Persero)

Head Office : Jl. Raya Yogyakarta-Solo KM.16, Prambanan, Yogyakarta 55571, Indonesia. Tel. +62 274 496 402, 496 406, Fax. +62 274 496 404
email : Sekretariat@borobudurpark.co.id

Representative Office : Gedung Samrat Lt. 12 Jl. MH.Thamrin No.11 Jakarta Pusat 10350
Telp/Fax.021 39832154, e-mail : jpkarta@borobudurpark.co.id

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Egidia Safitri

Asal : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Jurusan : Pariwisata

NIM : 515100483

Alamat : JL Nologaten gang kenari 232 b Caturtunggal, Depok Sleman
Yogyakarta

Tujuan : Melakukan penelitian untuk skripsi dengan judul

**“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI RAMAYANAN BALLET
PRAMBANAN”**

Lokasi : Jalan Klurak, Tamanmartani, Kalasan, Sleman, Yogyakarta

Mohon kesedian bapak/ibu/saudara/I berkenan untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang bapak/ibu/saudara/I anggap paling sesuai. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja. Setelah melakukan pengisian, mohon berkenan untuk mengembalikan kuesioner ini.

A. Identitas Responden

1. N a m a : (boleh tidak diisi)

2. U m u r :

- 15 – 20 Tahun
- 21 – 30 Tahun
- 31 – 39 Tahun
- 40 – 41 > Tahun

3. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

4. Pendidikan :

- SD
- SMP

- SMA / SLTA
- Diploma
- Sarjana
5. Pekerjaan :
6. Frekuensi kunjungan
- Pertama
- 2-3 kali
- Lebih dari 3 kali

B. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/Saudara/i :

SS = Sangat Setuju (4)

S = Setuju (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju(1)
2. Setiap Pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Setelah melakukan pengisian, mohon kiranya saudara/i mengembalikan kepada yang menyerahkan kuesioner.

Variabel X

Total Quality Management (TQM)

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Fokus pelayanan kepada wisatawan				
2.	Partisipasi karyawan dalam bekerjasama, komunikasi, dan koordinasi antar karyawan				
3.	Pengawasan dilakukan oleh manajemen untuk memperhatikan kepuasan wisatawan				
4.	Penerapan analisis dan pengetahuan untuk meningkatkan manajemen mutu				
5.	Karyawan memiliki soft skill dan profesional dalam bekerja				

Variabel Y
Kepuasan Wisatawan

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Harga yang ditawarkan dengan produk yang di beli sesuai dengan keinginan dan kebutuhan				
2.	Merasa puas dengan kemampuan dalam melayani segala kebutuhan yang diinginkan				
3.	Mendapatkan kepuasan dengan suasana dan nuansa yang berbeda dari tempat lainnya				
4.	Penampilan dan kemasannya kualitas produk yang ditawarkan sangat mewah sesuai dengan keinginan				
5.	Tesedianya akses yang sangat mudah untuk berkunjung kembali				

Kesan/pesan :

No	Total Quality Management (TQM) X					Jumlah
	X1	X2	X3	X4	X5	
1	4	3	2	4	4	17
2	4	3	3	3	3	16
3	3	2	3	4	4	16
4	3	3	2	2	3	13
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	2	4	15
8	4	3	3	4	3	17
9	3	3	4	2	3	15
10	4	3	3	3	3	16
11	3	4	3	3	3	16
12	3	4	4	2	4	17
13	3	3	3	3	3	15
14	4	3	3	4	4	18
15	3	2	2	3	3	13
16	3	3	3	3	3	15
17	4	4	4	4	4	20
18	3	3	2	3	4	15
19	3	3	3	3	3	15
20	3	3	2	3	3	14
21	3	2	3	2	4	14
22	3	3	3	4	4	17
23	2	3	2	3	3	13
24	3	3	3	2	4	15
25	3	3	4	2	3	15
26	4	4	4	4	4	20
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	4	4	4	4	4	20
31	3	4	4	3	4	18
32	3	3	4	2	3	15
33	3	4	3	3	4	17
34	3	2	3	4	2	14
35	4	3	3	3	3	16
36	3	3	3	3	3	15
37	4	2	3	3	2	14

38	3	4	4	2	4	17
39	4	2	3	4	2	15
40	3	3	4	3	3	16
41	4	3	3	2	3	15
42	3	2	3	3	2	13
43	3	3	3	3	3	15
44	3	4	4	3	4	18
45	4	3	3	4	3	17
46	4	3	3	4	3	17
47	3	4	4	2	4	17
48	3	3	3	2	3	14
49	2	3	3	3	3	14
50	4	3	3	3	3	16
51	3	2	3	3	2	13
52	2	4	3	3	4	16
53	2	3	2	3	3	13
54	3	2	3	3	2	13
55	4	2	3	2	2	13
56	3	4	3	2	4	16
57	3	2	3	3	2	13
58	3	3	3	2	3	14
59	4	2	2	3	2	13
60	3	3	3	3	3	15
61	3	4	4	3	4	18
62	3	3	4	2	3	15
63	3	4	3	3	4	17
64	3	2	3	4	2	14
65	4	3	3	3	3	16
66	3	3	3	3	3	15
67	4	2	3	3	2	14
68	3	4	4	2	4	17
69	4	2	3	4	2	15
70	3	3	4	3	3	16
71	4	3	3	2	3	15
72	3	2	3	3	2	13
73	3	3	3	3	3	15
74	3	4	4	3	4	18
75	4	3	3	4	3	17
76	4	3	3	4	3	17

77	3	4	4	2	4	17
78	3	3	3	2	3	14
79	2	3	3	3	3	14
80	4	3	3	3	3	16
81	3	2	3	3	2	13
82	2	4	3	3	4	16
83	2	3	2	3	3	13
84	3	2	3	3	2	13
85	4	2	3	2	2	13
86	3	4	3	2	4	16
87	3	2	3	3	2	13
88	3	3	3	2	3	14
89	4	2	2	3	2	13
90	3	3	3	3	3	15
91	2	4	3	3	4	16
92	3	4	3	3	4	17
93	3	3	3	2	3	14
94	2	3	2	3	2	12
95	3	3	3	3	3	15
96	3	4	3	3	4	17
97	3	3	2	3	3	14
98	3	4	3	3	4	17
99	4	4	4	3	3	18
100	3	4	4	3	4	18

No	Kepuasan Wisatawan Y					Jumlah
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	4	4	4	3	2	17
2	3	3	4	3	3	16
3	4	4	3	2	3	16
4	2	3	3	3	2	13
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	2	4	3	3	3	15
8	4	3	4	3	3	17
9	2	3	3	3	4	15
10	3	3	4	3	3	16
11	3	3	3	4	3	16
12	2	4	3	4	4	17
13	3	3	3	3	3	15
14	4	4	4	3	3	18
15	3	3	3	2	2	13
16	3	3	3	3	3	15
17	4	4	4	4	4	20
18	3	4	3	3	2	15
19	3	3	3	3	3	15
20	3	3	3	3	2	14
21	2	4	3	2	3	14
22	4	4	3	3	3	17
23	3	3	2	3	2	13
24	2	4	3	3	3	15
25	2	3	3	3	4	15
26	4	4	4	4	4	20
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	3	2	17
32	3	3	4	3	3	16
33	4	4	3	2	3	16
34	2	3	3	3	2	13
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15
37	2	4	3	3	3	15

77	4	4	4	2	3	17
78	3	4	3	2	4	16
79	3	3	3	3	4	16
80	3	3	3	3	3	15
81	2	4	3	3	3	15
82	3	4	3	3	2	15
83	3	3	2	3	3	14
84	3	4	3	3	4	17
85	3	3	3	2	3	14
86	3	4	3	2	3	15
87	2	2	3	3	3	13
88	3	3	3	2	3	14
89	3	3	2	3	2	13
90	3	3	3	3	3	15
91	4	3	4	4	4	19
92	4	3	3	4	3	17
93	3	3	4	3	4	17
94	3	3	2	3	2	13
95	3	4	3	3	3	16
96	4	3	3	3	3	16
97	3	4	2	3	2	14
98	4	3	4	4	4	19
99	4	4	2	3	2	15
100	4	3	3	4	3	17

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1	laki-laki	35	35%
2	perempuan	65	65%
	total	100	100%

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	15-20 Tahun	26	26%
2	21-30 Tahun	40	40%
3	31-39 Tahun	20	20%
4	40-41+ Tahun	14	14%
	Total	100	100%

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	10	10%
2	SMP	22	22%
3	SMA/SLTA	37	37%
4	DIPLOMA	18	18%
5	SARJANA	13	13%
Total		100	100%

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar	36	36%
2	Guru/Dosen	12	12%
3	PNS/BUMN	20	20%
4	Pegawai Swasta	15	15%
5	wiraswasta	12	12%
6	lainnya	5	5%
Total		100	100%

No	Frekuensi kunjungan	Jumlah	Persentase
1	Pertama	82	82%
2	2-3 Kali	15	15%
3	lebih dari 3 kali	3	3%
Total		100	100%

