



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RIEZ PALACE HOTEL –
TEGAL**

SKRIPSI

ISTI MUKHTAMAROH

1502025129

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JAKARTA
2019**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RIEZ PALACE HOTEL-
TEGAL**

SKRIPSI
ISTI MUKHTAMAROH
1502025129

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JAKARTA
2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul, **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RIEZ PALACE HOTEL”** merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan, saya tidak mencantumkan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 16 September 2019

Yang Menyatakan.



(Isti Mukhtamaroh)
NIM 1502025129



PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : *PENGARUH TOTAL QUALITY
MANAGEMENT DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
RIEZ PALACE HOTEL-TEGAL*


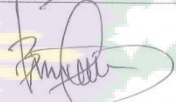
NAMA : ISTI MUKHTAMAROH

NIM : 1502025129

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

TAHUN AKADEMIK : 2019

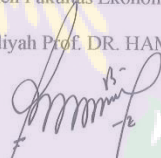
Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan dalam ujian skripsi:

Pembimbing I	Drs. Ahmad H. Abubakar, M.M	
Pembimbing II	Emaridial Ulza, SE., MM	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA


Faizal Ridwan Zamzany, S.E., M.M

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:
**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RIEZ PALACE HOTEL-
TEGAL**

yang disusun oleh:
Isti Mukhtamaroh
1502025129

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitian ujian kesarjanaan strata satu
(S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof.

DR. HAMKA

Pada tanggal: 28 Agustus 2019

Tim penguji:

Ketua merangkap anggota

(Faizal Ridwan Zamzany, SE., MM)

Sekretaris, merangkap anggota:

(Emaridial Utza, SE., MA)

Anggota

(Dr., Budi Permana Yusuf, MM)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR.
HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR.
HAMKA

Faizal Ridwan Zamzany, SE, MM,

Dr. Nuryadi Wijiharjono, SE, MM,

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA,
saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Isti Mukhtamaroh
NIM : 1502025129
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RIEZ PALACE HOTEL-TEGAL”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada Tanggal: 16 September 2019

Yang Menyatakan



(Isti Mukhtamaroh)

ABSTRAK

Isti Mukhtamaroh (1502025129)

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RIEZ PALACE HOTEL-TEGAL

Skripsi Program Strata Satu Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2019. Jakarta.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Variabel yang diteliti adalah *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja sebagai variabel bebas dan Kinerja Karyawan sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Riez Palace Hotel-Tegal. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner. Dengan jumlah sampel 83 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling jenuh yaitu teknik yang menjadikan seluruh populasi sebagai sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan pengolahan dan analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji koefisien determinasi dan koefisien korelasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan *Total Quality Management* dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Riez Palace Hotel-Tegal.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT RIEZ PALACE HOTEL-TEGAL

Thesis, management study program faculty of economics and business University Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2019. Jakarta

Keyword: Total Quality Management, Work Motivation, Employee Performance

This study aims to determine the influence between Total Quality Management and Work Motivation on Employee Performance. The variables used are Total Quality Management and Work Motivation as independent variables and Employee Performance variables as the dependent variable. The population in this study were all company employees of Riez Palace Hotel-Tegal. In this study using quantitative research collected by distributing questionnaires. With a total sample of 83 respondents. Sampling taking is done with saturated sampel that is a technique that makes the entire population a sample. Data collection techniques processing and analysis data covering validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, classical assumption test, hypothesis test, test the coefficient of determination and correlation coefficient.

The results of this study indicate that Total Quality Management has a positive and significant effect on employee performance and work motivation has a positive and significant effect on employee performance. Simultaneously, Total Quality Management and Work Motivation effect employee performance.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

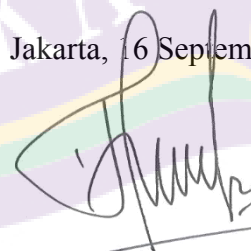
Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan YME, karena dengan segala rahmat dan kuasaNya, pada akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak serta perhatian, ide, dan waktu kepada penulis sepanjang masa perkuliahan, penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada Orangtua tercinta, Bapak Samsudin dan Ibu Surniti dan Kakak tersayang Dwi Marlina serta seluruh keluarga yang selalu memberikan energi positif, yang selalu memberikan doa dan supportnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA)
3. Bapak Nuryadi Wijiharjono, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA)
4. Bapak Zulpahmi, S.E, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA)
5. Bapak Dr. Sunarta, S.E, M.M selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA)
6. Bapak Tohirin, S.H.I, M.Pd.I selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA)
7. Bapak Faizal Ridwan Zamzany., S.E, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA)

8. Bapak Drs. Ahmad H. Abubakar, M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, memberikan saran, masukan, dan kritiknya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
9. Bapak Emaridial Ulza, SE., MA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, memberikan saran, masukan dan kritiknya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
10. Kepada Dyah Ayu Artika Nur Fitri, Grenadya Meidina Sari, dan Luciana Mia yang selalu ada untuk memberikan bantuan dan supportnya selama masa perkuliahan hingga masa skripsi ini.
11. Kepada Dewi Nafisatul, Novia Nur Laila, Dwiistyana, Chistyna, Angie Novianti, Alres Ramanda, Fauziyah, Irna, Sintya dan lainnya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada Ana Ma'rifati, Dimas, Anam yang selalu memberikan dukungan terbaiknya.
13. Kepada kelas Management D semua yang telah berjuang bersama dari awal masuk kuliah sampai kini.
14. Serta kepada pihak-pihak lain yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu yang selama ini telah memberikan kontribusi pada penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki sangat banyak kekurangan. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kebaikan penulis dan laporan tugas akhir kedepannya. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi ilmu pengetahuan bagi para pembaca.

Jakarta, 16 September 2019



(Isti Mukhtamaroh)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAKSI/INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan.....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	13
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	13
1.2.3 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu.....	16

2.2 Telaah Pustaka	35
2.2.1 <i>Total Quality Management</i>	35
2.2.1.1 <i>Pengertian Total Quality Management</i>	35
2.2.1.2 <i>Dimensi dan Indikator Total Quality Management</i>	36
2.2.1.3 <i>Prosedur Total Quality Management</i>	39
2.2.2 <i>Motivasi Kerja</i>	41
2.2.2.1 <i>Pengertian Motivasi Kerja</i>	41
2.2.2.2 <i>Tujuan Motivasi Kerja</i>	42
2.2.2.3 <i>Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja</i>	43
2.2.2.4 <i>Jenis-Jenis Motivasi Kerja</i>	45
2.2.3 <i>Kinerja Karyawan</i>	46
2.2.3.1 <i>Pengertian Kinerja Karyawan</i>	46
2.2.3.2 <i>Faktor-Faktor Kinerja Karyawan</i>	47
2.2.3.3 <i>Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan</i>	49
2.2.3.4 <i>Pendekatan Penilaian Kinerja</i>	50
2.2.3.5 <i>Tujuan Penilaian Kinerja</i>	51
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	52
2.4 Rumusan Hipotesis.....	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	54
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	55
3.3 Populasi dan Sampel	57
3.3.1 <i>Populasi</i>	57
3.3.2 <i>Sampel</i>	57

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.4.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	58
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	59
3.5.1 Teknik Pengolahan.....	59
3.5.1.1 Uji Validitas	59
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	60
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	61
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	62
3.5.3.1 Model Regresi Linier Berganda.....	62
3.5.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	63
3.5.3.3 Analisis Koefisien Korelasi.....	66
3.5.3.4 Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R</i>).....	68
3.5.3.5 Uji Hipotesis.....	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek penelitian	71
4.1.1 Sejarah Riez Palace Hotel	71
4.1.2 Visi Misi Riez Palace Hotel.....	72
4.1.3 Tujuan Didirikannya Riez Palace Hotel	72
4.1.4 Struktur Organisasi Riez Palace Hotel.....	73
4.1.5 Bisnis Utama Perusahaan.....	83
4.1.6 Gambaran Umum Karyawan Riez Palace Hotel.....	84
4.2 Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan	86
4.2.1 Uji Validitas	86
4.2.2 Uji Reliabilitas	88

4.2.3 Analisis Statistik.....	89
4.2.4 Analisis Per Variabel.....	90
4.2.4.1 Persepsi Karyawan Terhadap Total Quality Management.....	90
4.2.4.2 Persepsi Karyawan Terhadap Motivasi Kerja.....	97
4.2.4.3 Persepsi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan.....	107
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	117
4.2.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	118
4.2.5.2 Rangkuman Uji Asumsi Klasik.....	124
4.2.6 Analisis Koefisien Korelasi.....	131
4.2.6.1 Koefisien Korelasi Parsial.....	131
4.2.6.2 Koefisien Korelasi Berganda.....	133
4.2.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	134
4.2.8 Uji Hipotesis.....	134
4.2.8.1 Uji Statistik t	134
4.2.8.2 Uji Statistik F	136
4.3 Pembahasan.....	136
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	142
5.2 Saran-Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	147

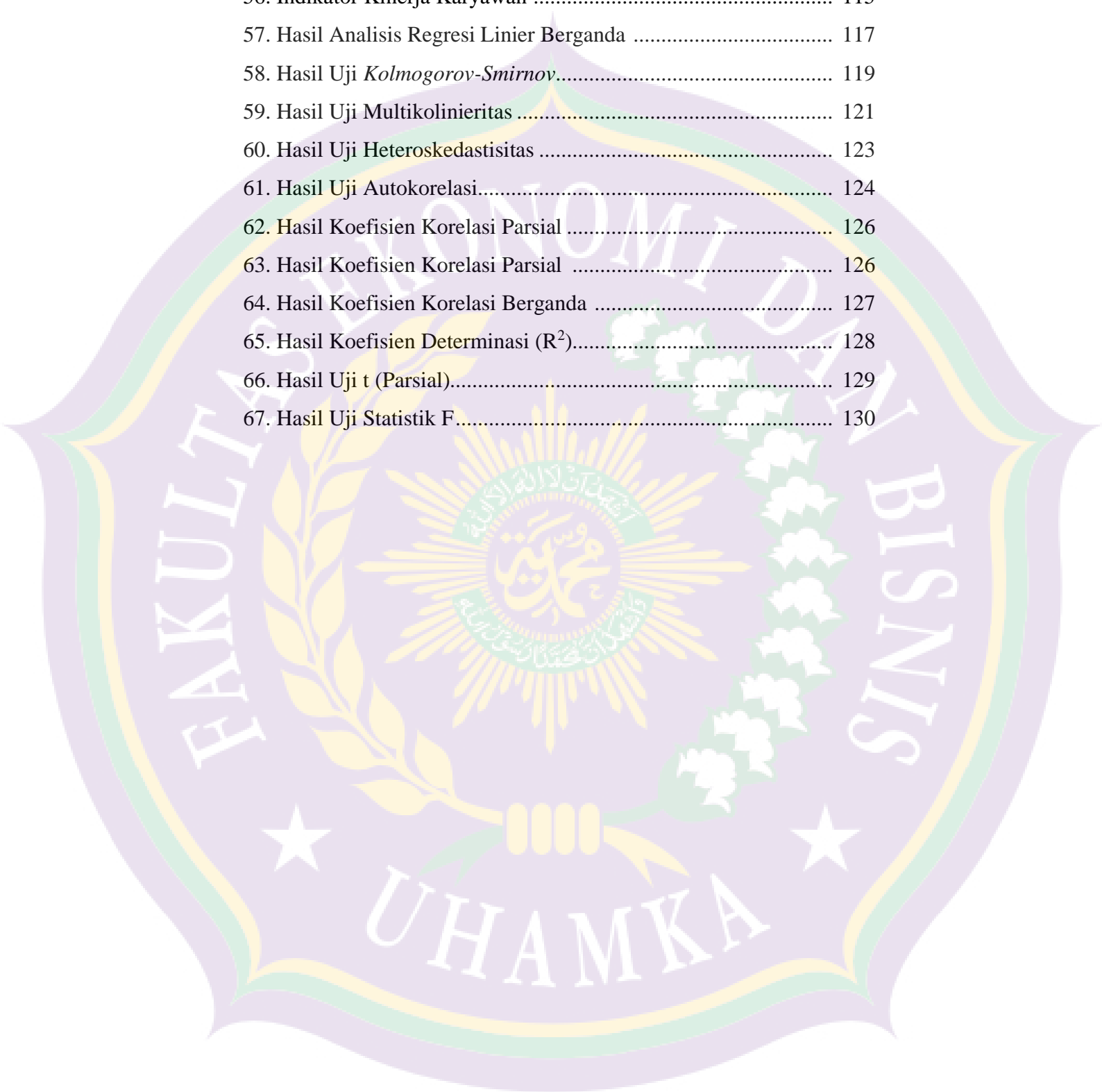
DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Gambaran Penelitian Terdahulu.....	27
2.	Operasionalisasi Variabel	56
3.	Skala Likert	59
4.	Kriteria Persentase Skor Responden Terhadap Skor Ideal	62
5.	Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	66
6.	Interval Koefisien Tingkat Hubungan Linier.....	67
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	84
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	85
10.	Uji Validitas <i>Total Quality Management</i>	86
11.	Uji Validitas Motivasi Kerja	87
12.	Uji Validitas Kinerja Karyawan	88
13.	Uji Reliabilitas Variabel <i>Total Quality Management</i>	88
14.	Hasil Statistik Deskriptif	89
15.	Perusahaan Selalu Meningkatkan Kualitas Hasil Pelayanan Untuk Memenuhi Kebutuhan Pelanggan	90
16.	Setiap Keluhan Pelanggan Ditangani Dengan Cepat Oleh Perusahaan Dengan Cara Memperbaiki Kualitas.....	91
17.	Perusahaan Menetapkan Pelayanan Yang Berkualitas Untuk Mencapai Visi Misi Perusahaan	91
18.	Perusahaan Berusaha Memperbaiki Pelayanan Jasa Secara Berkesinambungan.....	92
19.	Perusahaan Menetapkan Sasaran-Sasaran Pencapaian Setiap Departemen Untuk Meningkatkan Kualitas	92
20.	Perusahaan Selalu Mencari Dan Mengumpulkan Informasi Dari Pelanggan Untuk Bahan Evaluasi	93
21.	Perusahaan Melibatkan Karyawan Dalam Menyelesaikan	

Pekerjaan	93
22. Atasan Menerima Dan Melibatkan Karyawan Dalam Pengambilan Keputusan	94
23. Perusahaan Memberikan Pelatihan Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Pekerjaan Karyawan	95
24. Pelatihan Dan Pengembangan Dapat Memotivasi Karyawan Untuk Mengembangkan Ide-Ide Baru.....	95
25. Indikator <i>Total Quality Management</i>	96
26. Karyawan Meningkatkan Kinerja Untuk Mencapai Prestasi Yang Diinginkan.....	97
27. Karyawan Memiliki Kemampuan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan	98
28. Karyawan Memperoleh Penghargaan Dari Perusahaan Atas Prestasi Kerja	98
29. Pimpinan Perusahaan Memberikan Pujian Atas Hasil Kerja Karyawan	99
30. Karyawan Mengerjakan Pekerjaan Dengan Memenuhi Standar Perusahaan	99
31. Karyawan Memiliki Kemampuan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Yang Diberikan Perusahaan	100
32. Karyawan Bertanggung Jawab Atas Pekerjaan Yang Diberikan Perusahaan	101
33. Karyawan Memiliki Kesempatan Untuk Mengembangkan Kemampuan Bekerja	101
34. Karyawan Mendapatkan Kesempatan Yang Sama Untuk Mendapatkan Promosi Jabatan	102
35. Perusahaan Mengadakan Penilaian Hasil Kerja Secara Rutin ...	102
36. Karyawan memiliki hubungan yang harmonis dengan atasan...	103
37. Hubungan Kerja Antar Karyawan Dengan Karyawan Terjalin Baik	103
38. Suasana Yang Nyaman Diperusahaan Menunjang Pekerjaan	

Karyawan	104
39. Karyawan Menerima Gaji Sesuai Dengan Beban Pekerjaan Yang Dilakukan	105
40. Indikator Motivasi Kerja	105
41. Kuantitas Kerja Karyawan Sudah Sesuai Dengan Standar Kerja Yang Diharapkan Perusahaan	107
42. Karyawan Mampu Menyelesaikan Sejumlah Pekerjaan Seperti Yang Ditetapkan Perusahaan	108
43. Kualitas Hasil Pekerjaan Yang Diselesaikan Sudah Sesuai Dengan Standar	108
44. Karyawan Selalu Menyelesaikan Pekerjaannya Dengan Baik ..	109
45. Karyawan Menyelesaikan Semua Pekerjaan Yang Diberikan Dengan Cepat Waktu	109
46. Karyawan Mengerjakan Suatu Pekerjaan Dengan Cekatan	110
47. Karyawan Selalu Berusaha Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Baik	110
48. Karyawan Berupaya Untuk Menyelesaikan Pekerjaan Yang Ditargetkan Perusahaan	111
49. Karyawaan Mengutamakan Kepentingan Pekerjaan Daripada Kepentingan Pribadi	112
50. Karyawan bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang Diberikan perusahaan	112
51. Karyawan memiliki pengetahuan tentang pekerjaan yang Diberikan	113
52. Karyawan menyelesaikan pekerjaan tanpa diperintah atasan	113
53. Karyawan hadir dan pulang kerja sesuai dengan jam kerja yang Telah ditentukan	114
54. Karyawan mampu bekerja sama dengan karyawan lain saat Sedang bekerja	114
55. Karyawan dengan senang hati bekerja lembur untuk Menyelesaikan pekerjaannya	115

56. Indikator Kinerja Karyawan	115
57. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	117
58. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	119
59. Hasil Uji Multikolinieritas	121
60. Hasil Uji Heteroskedastisitas	123
61. Hasil Uji Autokorelasi.....	124
62. Hasil Koefisien Korelasi Parsial	126
63. Hasil Koefisien Korelasi Parsial	126
64. Hasil Koefisien Korelasi Berganda	127
65. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	128
66. Hasil Uji t (Parsial).....	129
67. Hasil Uji Statistik F.....	130



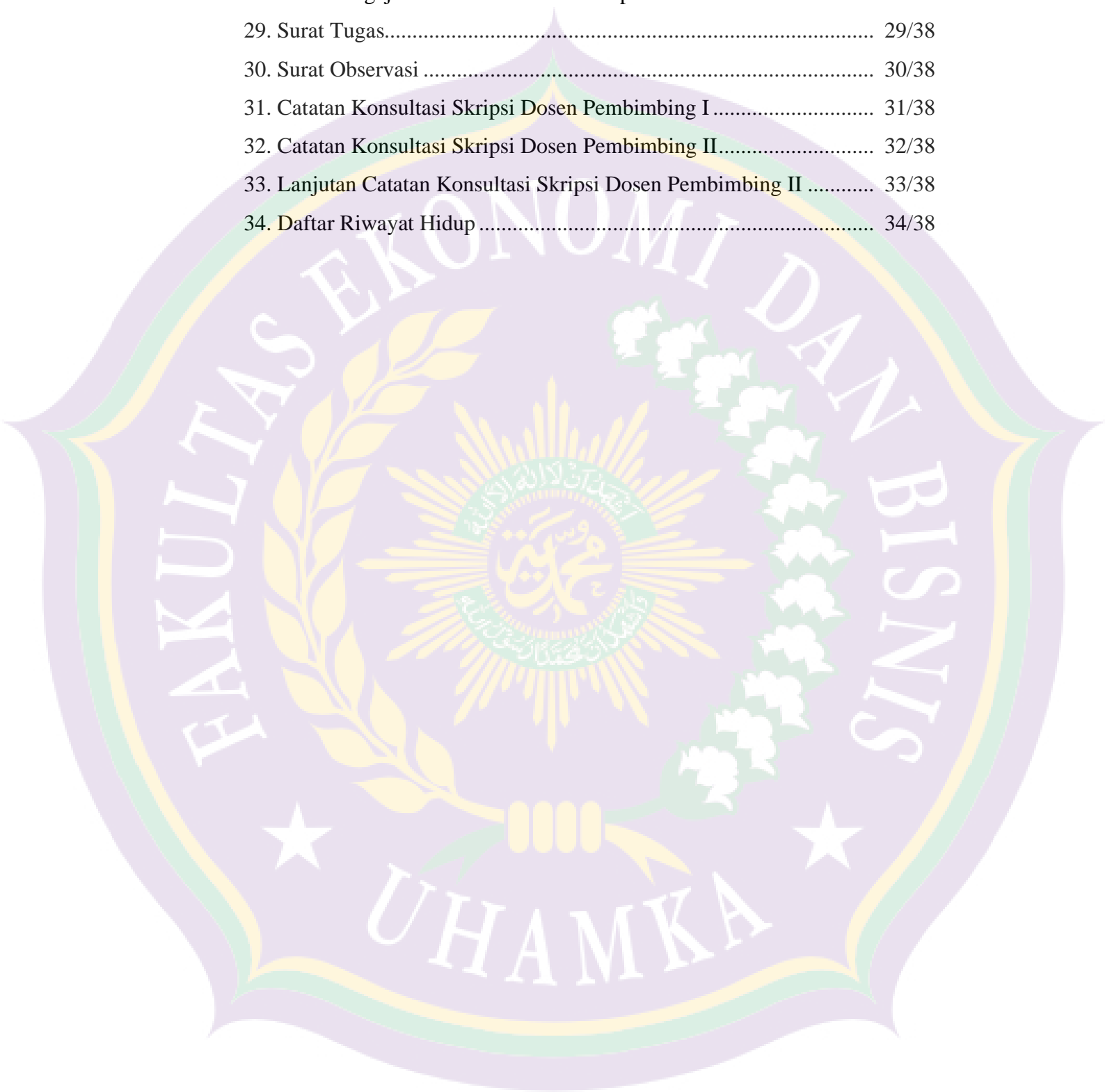
DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Data Kinerja Karyawan	10
2.	Prosedur <i>Total Quality Management</i>	41
3.	Faktor-Faktor Kinerja Karyawan	48
4.	Kerangka Pemikiran Teoritis	58
5.	Struktur Organisasi Riez Palace Hotel	73
6.	Grafik Normal P-P Plot	120
7.	Grafik <i>Scatterplot</i>	122

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	1/38
2.	Tabulasi <i>Total Quality Management</i>	5/38
3.	Tabulasi Motivasi Kerja.....	7/38
4.	Tabulasi Kinerja Karyawan.....	10/38
5.	Hasil Uji Validitas <i>Total Quality Management</i>	13/38
6.	Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja.....	14/38
7.	Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	15/38
8.	Hasil Uji Reliabilitas <i>Total Quality Management</i>	15/38
9.	Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Kerja.....	15/38
10.	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan.....	16/38
11.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	16/38
12.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	16/38
13.	Hasil Uji Normalitas	16/38
14.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	17/38
15.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	18/38
16.	Hasil Uji Autokorelasi.....	18/38
17.	Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial antara <i>Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan</i>	19/38
18.	Hasil Uji Koefisien Korelasi Parsial antara Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	19/38
19.	Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda.....	19/38
20.	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	20/38
21.	Hasil Uji Parsial (Uji t)	20/38
22.	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	20/38
23.	Tabel r	21/38
24.	Tabel t.....	23/38
25.	Tabel F	24/38
26.	Tabel Durbin-Watson.....	25/38
27.	Form Pengajuan Judul Skripsi	27/38

28. Form Pengajuan Perubahan Judul Skripsi.....	28/38
29. Surat Tugas.....	29/38
30. Surat Observasi	30/38
31. Catatan Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing I.....	31/38
32. Catatan Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing II.....	32/38
33. Lanjutan Catatan Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing II	33/38
34. Daftar Riwayat Hidup.....	34/38



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi seperti ini, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan, maupun jasa akan berusaha untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan, bukan hanya sekedar mengandalkan kecanggihan teknologi, lengkapnya fasilitas sarana dan prasana, dana operasional yang tersedia, namun yang utama perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang unggul.

Sumber daya manusia yang unggul dapat dilihat dari bagaimana dia bekerja sehingga mempengaruhi kualitas perusahaan. Turunnya semangat bekerja dapat memberikan dampak yang buruk bagi perusahaan seperti turunnya tingkat produktivitas perusahaan, tingkat absensi yang tinggi, tingkat turnover yang tinggi.

Mangkunegara *dalam* Sulaksono (2015:91) mengutarakan bahwa kinerja karyawan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja karyawan menjadi istilah yang digunakan perusahaan untuk mengetahui tingkat keberhasilan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diberikan. Dengan asas efisiensi waktu dan biaya, serta dapat mempertanggung jawabkan hasil pekerjaannya tersebut. Kinerja karyawan dalam perusahaan dapat meningkat apabila karyawan merasa puas. Untuk mendapatkan

rasa puas tersebut, ada beberapa faktor yang menyebabkan kinerja karyawan meningkat. Seperti Penerapan Total Quality Management dalam perusahaan, Motivasi Kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan yang tidak otoriter, lingkungan kerja yang nyaman, budaya organisasi yang menyenangkan dan sebagainya.

Dalam sebuah perusahaan karyawan memiliki peranan yang sangat penting, dimana perusahaan dapat maju dan berkembang apabila memiliki karyawan yang kompeten sehingga menghasilkan kinerja yang berkualitas. Diperkuat oleh pernyataan Ilyas *dalam* Susanto (2017:50) kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Untuk mengoptimalkan kinerja karyawan perusahaan dituntut untuk melakukan penerapan *Total Quality Management* yang menjadi konsep memaksimalkan daya saing perusahaan melalui perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. *Total Quality Management* didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia Gaspersz (2016:5)

Total Quality Management menjadi suatu strategi dalam manajemen perusahaan yang memiliki efek langsung atas keberhasilan dan kelangsungan hidup suatu perusahaan. *Total Quality Management* dapat berhasil apabila mendapat dukungan dan partisipasi dari para karyawan yang berada di perusahaan tersebut. *Total Quality Management* ini mencoba untuk mengintegrasikan fungsi organisasi

atau perusahaan, yang melibatkan seluruh elemen perusahaan seperti seluruh manajer dan karyawan perusahaan yang saling bekerja sama dalam rangka meningkatkan kualitas produk, jasa, sumber daya manusia, lingkungan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Dari pernyataan diatas diperkuat oleh ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) yang mendefinisikan manajemen kualitas sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*) dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*), dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi.

Kinerja karyawan dapat meningkat tidak hanya dengan mengandalkan penerapan *Total Quality Management*, tetapi ada faktor internal yang juga andil dalam meningkatkan kinerja karyawan. Seperti motivasi, dimana apabila motivasi kerja karyawan rendah maka karyawan tidak akan memiliki gairah untuk bekerja yang dapat mengakibatkan kualitas kerjanya menurun. Motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja (Mc Cormick dalam Susanto, 2017:43). Motivasi kerja berkaitan erat dengan upaya (*effort*) seseorang dalam bekerja. Definisi ini didukung oleh pernyataan Kinlaw dalam Susanto (2017:43) bahwa karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi adalah

seseorang yang secara terus-menerus mencoba melakukan hal terbaik serta bersedia meluangkan waktu dan usaha ekstra untuk melakukan yang terbaik. Karyawan menjadi termotivasi kerja bila ia mempersepsi pekerjaannya berhubungan dengan sesuatu yang penting baginya.

Untuk memperkuat penelitian ini, penulis merujuk beberapa penelitian-penelitian terdahulu. Fathoni (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bumi Menara Internusa Surabaya” menjelaskan mengenai implementasi *Total Quality Management* dan kinerja karyawan. *Total Quality Management* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bumi Menara Internusa Surabaya.

Heriyanto (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM, Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja Dan Fungsi Monitoring) Terhadap Kinerja Karyawan” menjelaskan mengenai *Total Quality Management*, gaya kepemimpinan, disiplin kerja, fungsi pendampingan dan kinerja karyawan. Maka dinyatakan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Laili (2016) dengan judul penelitian “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Harlis Tata Tahta Di Bontang” menjelaskan mengenai *Total Quality Management* dan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Harlis Tata Tahta di Bontang.

Zahari dan Zakuan (2016) dengan judul penelitian *“The Effect Of Total Quality Management On The Employee Performance In Malaysian Manufacturing Industry”* menjelaskan mengenai *Total Quality Management*, kinerja karyawan, kepuasan kerja, manufaktur dan kualitas. Hasil dari penelitian ini *Total Quality Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Fatimah dan Solikin (2016) dengan judul penelitian *“The Effect Of Total Quality Management Implementation On Employees’ Performance: The Case Of PT Pertamina Refinery Unit III Plaju, Palembang-Indonesia”* menjelaskan mengenai *Total Quality Management*, kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dedy, et.all (2016) dengan judul penelitian *“an analysis of the impact of total quality management on employee performance with mediating role of process innovation”* menjelaskan mengenai *Total Quality Management*, Industri mobil, kinerja karyawan, Malaysia dan analisis regresi. *Total Quality Management* Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara *Total Quality Management* dan kinerja karyawan.

Ozidal dan Oyebamiji (2018) dengan judul *“Implementation Of Total Quality Management And Its Effect On Employeess’ Performance In Teaching Hospital In Oyo State, Nigeria”* menjelaskan mengenai kinerja karyawan, faktor eksternal, *Total Quality Management* dan kepemimpinan. Dengan kesimpulan bahwa *Total Quality Management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Priyanka (2016) dengan judul penelitian *“The Effect Of Total Quality Management On The Performance Of SME’s Through Mediation Variabel Of Organizational Commitment”* menjelaskan mengenai *Total Quality Management*, kinerja, komitmen organisasi dan usaha kecil menengah. Hasil analisis menunjukkan efek utama, dimana *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Karia dan Asaari (2016) dengan judul penelitian *“The Effect Of Total Quality Management Practices On Employees’ Performance-Related Attitudes”* menjelaskan mengenai *Total Quality Management*, kualitas program, kinerja karyawan. Secara teori, proses *TQM* menghasilkan efek positif pada karyawan dengan meningkatkan kepuasan dan komitmen mereka dan dengan meningkatkan efektivitas organisasi mereka. Korelasi koefisien antara *Total Quality Management* dan kinerja memiliki statistik signifikan.

Sadikoglu dan Olcay (2016) dengan judul penelitian *“The Effect Of Total Quality Management Practices On Performance And The Reason Of And The Barriers To TQM Practices In Turke”* menjelaskan mengenai praktik *Total Quality Management*, kinerja. *TQM* secara signifikan dan positif terhadap kinerja. Ini menunjukkan bahwa *TQM* secara umum meningkatkan kinerja karyawan.

Winarsih, dkk (2018) dengan judul penelitian *“Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Kabel Syariah Kandangan)”* menjelaskan mengenai motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis diatas disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Kalsel Syariah.

Latief, dkk (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit PPKS)” menjelaskan mengenai kompensasi, motivasi dan kinerja karyawan. Sedangkan secara simultan (melalui uji F) kedua variabel bebas yaitu kompensasi dan motivasi kerja berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS).

Kiruja dan Mukuru (2016) dengan judul penelitian “*Effect Of Motivation On Employee Performance In Public Middle Level Technical Training Institutions In Kenya*” menjelaskan mengenai kinerja karyawan, motivasi, lembaga pelatihan teknis. Penelitian ini, sebuah indikasi bahwa motivasi karyawan adalah predictor signifikan terhadap kinerja karyawan di Lembaga Pelatihan Teknis Tingkat Menengah di Kenya.

Mohamud, et. all. (2017) dengan judul penelitian “*The Effect Of Motivation On Employee Performance: Case Study In Hormuud Company In Mogadhisu Somalia*” menjelaskan mengenai motivasi dan kinerja karyawan. Hasil analisis korelasi dalam penelitian ini telah menunjukkan bahwa motivasi karyawan memiliki pengaruh signifikan dan hubungan positif terhadap kinerja karyawan.

Bao dan Nizam (2016) dengan judul penelitian “*The Impact Of Motivation On Employee Performance In The Electronics Industry In China*” menjelaskan mengenai motivasi, kinerja karyawan, pelatihan dan pengembangan, penghargaan dan pengakuan, delegasi, wewenang. Sesuai dengan hasil yang ditemukan, terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan.

Gachengo dan Wekesa (2017) dengan judul penelitian *“Influence Of Motivation On Employee Performance: A Case Of National Bank Of Kenya”* menjelaskan mengenai motivasi, kinerja karyawan, penghargaan, pelatihan dan penilaian kinerja. Penelitian ini menemukan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kinerja karyawan di National Bank of Kenya.

Ali, et.all (2016) dengan judul penelitian *“The Impact Of Motivation On The Employee Performance And Job Satisfaction In IT Park (Software House) Sector Of Peshawar, Pakistan”* menjelaskan mengenai motivasi, kinerja karyawan, kepuasan kerja. Ini menunjukkan bahwa motivasi dalam IT sektor park (*software house*) Peshwar, Pakistan, dapat secara positif dan signifikan memengaruhi kinerja karyawan.

Qatmeemalmarhoon, et.all (2017) dengan judul penelitian *“Effect Of Motivation On Employee Performance And Employee Commitment”* menjelaskan mengenai motivasi, kinerja karyawan dan komitmen karyawan. Ini menunjukkan variabel independen (motivasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan komitmen karena tingkat atau persentase ini tinggi.

Rakhmalina, et.all (2017) dengan judul penelitian *“Influence Of Motivation And Job Training The Performance Of Employee PT. RB Sukasada Palembang”* menjelaskan mengenai motivasi, pelatihan kerja, dan kinerja karyawan. Jadi hasil penelitian dengan uji F menghasilkan tidak ada pengaruh yang signifikan motivasi dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. BPR Sukasada.

Sujiati et.all (2016) dengan judul penelitian “*The Effect Of Motivation And Competence On Employee Performance In Satellite Technology Center – National Institute Aeronautics And Space*” menjelaskan mengenai motivasi, kompetensi, kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kompetensi pada kinerja karyawan di Pusat Teknologi Satelit-Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional.

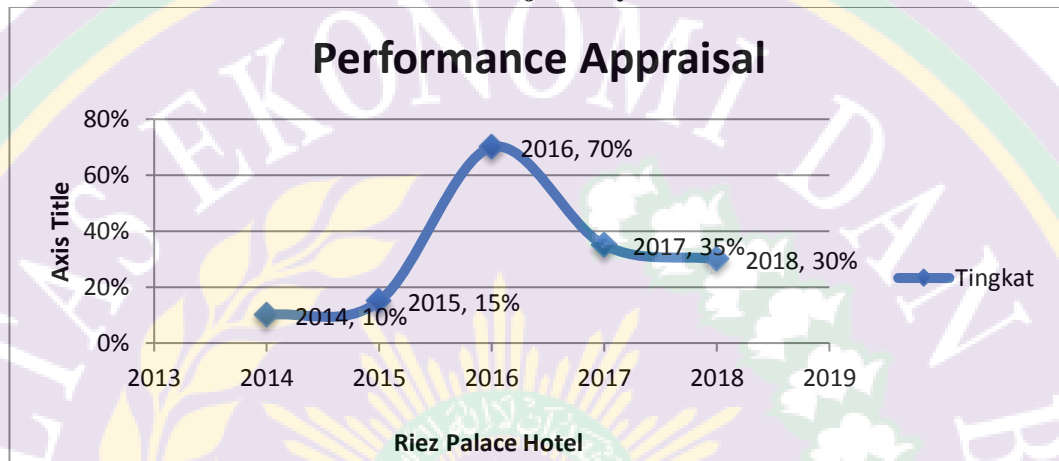
Sugiyanti dan Alrian (2013) dengan judul penelitian “Pengaruh *Total Quality Management* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)” Menjelaskan mengenai *Total Quality Management*, motivasi kerja dan kinerja. Variabel *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja berdasarkan hipotesis 1 dan hipotesis 2 menyatakan bahwa *Total Quality Management* dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Jadi dari 21 jurnal rujukan yang dijadikan sebagai referensi penulis terdapat 19 jurnal yang menyatakan *Total Quality Management* dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan 3 jurnal yang tidak berpengaruh signifikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa *Total Quality Management* dan Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan dalam perusahaan tidak selamanya meningkat, ada kalanya seorang karyawan merasa gairah bekerjanya hilang. Sehingga menghasilkan output diluar dari yang diharapkan, seperti pada Riez Palace Hotel perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan dan pelayanan sangat membutuhkan karyawan

dengan dedikasi yang tinggi untuk bersama membawa perusahaan mencapai hasil yang telah ditargetkan. Seperti dalam kasus ini kinerja karyawan Riez Palace Hotel mengalami penurunan dalam 2 tahun terakhir.

Gambar 1
Data Kinerja Karyawan



Sumber: Riez Palace Hotel

Dilihat dari *Performance Appraisal* diatas dapat diketahui bahwa kinerja karyawan pada Riez Palace Hotel mengalami peningkatan yang sangat drastis pada tahun 2014 – 2016. Sedangkan pada dua tahun terakhir 2017 - 2018 Riez Palace Hotel mengalami penurunan kinerja karyawan yang signifikan.

Hasil wawancara yang telah dilakukan di Riez Palace Hotel diketahui penurunan tingkat kinerja ini dipengaruhi oleh beberapa faktor internal maupun eksternal. Seperti, upah atau gaji yang minim, tidak ada kesempatan pengembangan karir, tidak menerapkan konsep *Total Quality Management* dengan baik dan kurangnya motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan Riez Palace Hotel.

Seperti yang dilakukan oleh Riez Palace Hotel, perusahaan yang bergerak di bidang jasa industri perhotelan sebenarnya sudah menerapkan *Total Quality*

Management, meskipun penerapan *Total Quality Management* ini belum dilakukan secara sempurna. Dilihat dari semakin banyaknya hotel di Tegal menjadikan Riez Palace Hotel berusaha keras untuk tetap dapat bertahan dalam persaingan, salah satunya dengan meningkatkan kualitas produk dan fasilitas yang ditawarkan. Namun Riez Palace Hotel melupakan bahwa seharusnya bukan saja gencar dalam pengadaan produk dan fasilitas baru melainkan harus pula mengoptimalkan produk dan merawat fasilitas yang sudah ada sebelumnya. Upaya peningkatan kualitas di dalam perusahaan juga diikuti dari cara kepemimpinannya yaitu sikap pemimpin yang tidak otoriter. Maksudnya adalah pada saat akan melakukan pengambilan keputusan, seorang pemimpin tidak hanya melakukannya sendiri melainkan mengajak karyawannya untuk berdiskusi sehingga terciptalah pengambilan keputusan yang mufakat.

Penerapan *Total Quality Management* ini ternyata bukan satu-satunya faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan di Riez Palace Hotel. Ada faktor internal yang harus ditumbuhkan dari dalam diri seorang karyawan dan didukung oleh perusahaan yaitu motivasi kerja. Hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan Riez Palace Hotel menunjukkan bahwa motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan Riez Palace Hotel ini sangat rendah, para karyawan hanya menganggap pekerjaan hanya sebatas dikerjakan dan selesai, para karyawan lebih menganggap sebuah pekerjaan merupakan beban. Penyebab motivasi karyawan Riez Palace Hotel ini rendah dipicu karena beberapa faktor yaitu upah atau gaji yang didapat tidak sesuai dengan UMR Kota Tegal sehingga membuat karyawan kehilangan selera bekerja.

Kejadian seperti diatas akan sangat merugikan perusahaan, dimana seharusnya pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu sehari namun dikarenakan karyawan menunda pekerjaannya sehingga waktu pengerjaan lebih lama yang otomatis menambah beban biaya operasional.

Rendahnya motivasi kerja yang dimiliki karyawan menjadi tanggung jawab perusahaan untuk berupaya meningkatkan kembali gairah bekerja karyawan. Ada beberapa hal yang dapat perusahaan lakukan untuk mengembalikan motivasi kerja karyawannya. Misalnya dengan diadakannya Family Gathering untuk mempererat hubungan antara atasan dengan karyawan dan karyawan dengan karyawan, menaikkan upah atau gaji karyawan, mengadakan pelatihan akan pentingnya bertanggung jawab pada tugas atau pekerjaannya.

Motivasi kerja menjadi faktor pendorong untuk seseorang melakukan suatu pekerjaan dan menghasilkan kinerja yang baik, dengan kinerjanya yang baik maka kesempatan mendapatkan promosi jabatan lebih tinggi dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya serta keluarganya akan semakin baik.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut maka penulis akan melakukan penelitian dengan mengambil sebuah judul : **“Pengaruh Total Quality Management Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Riez Palace Hotel – Tegal”**

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Bagaimanakah penerapan *Total Quality Management* di Riez Palace Hotel?
2. Bagaimanakah tingkat Motivasi Kerja karyawan di Riez Palace Hotel?
3. Bagaimanakah tingkat Kinerja Karyawan di Riez Palace Hotel?

4. Apakah terdapat pengaruh antara *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan pada Riez Palace Hotel?
5. Apakah terdapat pengaruh antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Riez Palace Hotel?
6. Apakah terdapat pengaruh antara *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Riez Palace Hotel?

1.2.2 Batasan Masalah

Penelitian dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Riez Palace Hotel” ini hanya membahas permasalahan tentang Kinerja Karyawan, *Total Quality Management* serta Motivasi Kerja pada Riez Palace Hotel.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah diatas, perumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimanakah penerapan *Total Quality Management*, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Riez Palace Hotel?
2. Bagaimanakah pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan Riez Palace Hotel?
3. Bagaimanakah pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Riez Palace Hotel?
4. Bagaimanakah pengaruh *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Riez Palace Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menggambarkan dan mengetahui mengenai :

1. *Total Quality Management*, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan
2. Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan
3. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan
4. Pengaruh *Total Quality Management* dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat seperti :

1. Bagi Akademik

Memberikan sumbangsih berupa ilmu pengetahuan yang berdaya guna secara teoritis, metodologis dan empiris bagi kepentingan kerja.

2. Bagi Mahasiswa

Menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai *Total Quality Management*, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan

3. Bagi Perusahaan

Menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan Riez Palace Hotel dalam melakukan fungsi-fungsi manajemen terkait Kinerja Karyawan pada Riez Palace Hotel

DAFTAR PUSTAKA

- AbdiMohamud, S., Ibrahim, A. A., & Hussein, J. M. (2017). The effect of motivation on employee performance: Case study in Hormuud company in Mogadishu Somalia. *International Journal of Development Research*, 9(11), 17009-17016.
- Ali, A., Bin, L. Z., Piang, H. J., & Ali, Z. (2016). The impact of motivation on the employee performance and job satisfaction in it park (software house) sector of Peshawar, Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(9), 297-310.
- Ariyani, R. (2018). IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI LEMBAGA PENDIDIKAN TINGGI ISLAM. *Jurnal An-Nahdhah*, 11(1).
- Connie Bao dan Dr. Ismail Nizam. 2015. The Impact Motivation on Employee Performance in The Electronics Industry in China, *International Journal of Accounting & business management*, Vol. 3 (No.2).
- Darmadi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kekepalasekolahan “Melejitkan Produktivitas Kerja Kepala Sekolah dan Faktor-Faktor yang Memengaruhi”*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dedy, A. N., Zakuan, N., Omain, S. Z., Rahim, K. A., Ariff, M. S. M., Sulaiman, Z., & Saman, M. Z. M. (2016, May). An analysis of the impact of total quality management on employee performance with mediating role of process innovation. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 131, No. 1, p. 012017). IOP Publishing.
- Fathoni, A. (2017). Pengaruh Implementasi Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Pt. Bumi Menara Internusa Surabaya. *Jurnal Ekbis*, 17(1), 14-Halaman.
- Fatimah, F., & Solikin. (2016). The Effects of Total Quality Management Implementation on Employees' Performance: The Case of PT

- Pertamina Refinery Unit III Plaju, Palembang-Indonesia. *Business Management and Strategy*, 92-102.
- Gachengo, V., & Wekesa, S. (2017). Influence of motivation on employee performance: a case of national bank of Kenya. *International Journal of Business, Management and Social Research*, 3 (2), 179, 185.
- Gasperz, Vincent. 2016. Jakarta. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Gunawan, Imam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heriyanto, H. (2018). Pengaruh Total Quality Management (Tqm, Gaya Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja dan Fungsi Monitoring) Terhadap Kinerja Karyawan. *DEDIKASI*, 38(1), 66.
- Heriyanto, M., & Alhudri, S. (2015). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm) terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pln (Persero) Ranting Bangkinang. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 2(2).
- Karia, N., & Hasmi Abu Hassan Asaari, M. (2006). The effects of total quality management practices on employees' work-related attitudes. *The TQM magazine*, 18(1), 30-43.
- Kiruja, E. K., & Mukuru, E. (2018). Effect of motivation on employee performance in public middle level Technical Training Institutions in Kenya. *IJAME*.
- Latief, A., Zati, M. R., & Mariana, S. (2018). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS). *JURNAL SISTEM INFORMASI*, 2(1).
- Lusiana, Novita. 2015. dkk. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kebidanan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Marliani, R, M.Si. (2015). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.

- Maharani (2018). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Kerja terhadap kinerja Karyawan. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
- Munandar, Aris & Maryani, Enok, M.Si. (2019). *Buku Pedoman Fieldstudy. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.*
- Noor Laili, Mar'ah Dwi. Harlis, T. K. K. P. P. (2016). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Harlis Tata Tahta Di Bontang.
- Priyanka, L., & Setiawan, M. (2017). The Effect Of Total Quality Management On The Performance Of Smes Through Mediation Variable Of Organizational Commitment. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(1), 116-125.
- Qatmeemalmarhoon, Ahmed Bin Ali Said., Khairrunneezam Bin Mohdnoor, Marai.A.D.Abdalla., Ali Ramadan Musbah. (2017). Effect of Motivation on Employees Performance and Employees Commitment. *International Journal of Management and Applied Science*. 3 (9), September 2017.
- Rakhmalina, I., Emelda, E., Hafid, H., & Periansya, P. (2017). Influence of Motivation and Job Training The Performance of Employees PT. RB Sukasada Palembang. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 147-153.
- Sadikoglu, E., & Olcay, H. (2014). The effects of total quality management practices on performance and the reasons of and the barriers to TQM practices in Turkey. *Advances in Decision Sciences*, 2014.
- Salim, S., & Syahrums, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Setyosari, H. P. (2016). *Metode penelitian pendidikan & pengembangan*. Prenada Media.
- Singgih Santoso, *Statistik Nonparametrik*, Jakarta:PT Elex Media Komputindo, 2010
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

- Sugiyanti, S. (2014). Pengaruh Total Quality Management Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Ruang Rawat Inap Rsud Tugurejo Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 20(35).
- Sujiati, S., Ma'arif, M. S., & Najib, M. (2017). The Effect Of Motivation And Competence On Employee Performance In Satellite Technology Center-National Institute Aeronautics And Space. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(2), 229-237.
- Sulaksono, H. (2015). *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. Deepublish.
- Sulijaya, F., & Bangun, N. (2015). Pengaruh Total Quality Management, Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap kinerja manajerial pada pt sekar bumi, tbk. *Universitas Tarumanagara Journal of Accounting*, 19(3)
- Suparyadi, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: ANDI.
- Susanto, Y. (2017). *Peran Kepemimpinan dalam Pengelolaan Koperasi*. Deepublish.
- Swarjana, I. K., SKM, M., & Bali, S. T. I. K. E. S. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan [Edisi Revisi]: Tuntunan Praktis Pembuatan Proposal Penelitian untuk Mahasiswa Keperawatan, Kebidanan, dan Profesi Bidang Kesehatan Lainnya*. Penerbit Andi.
- Tannady, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Expert.
- Timotius, K. H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. Penerbit Andi.
- Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media
- Winarsih, S., Bachri, A. A., & Yulianto, A. (2019). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Kalsel Syariah Kandungan). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 6(2), 197-208.
- Zahari, Mohid Khairulnizam & Norhayati Zakuan. 2016. The Effect of Total Quality Management pn the Employee performance in Malaysian Manufacturing Industry. *Proceeding of Academics World 49 th International Conferance, Istanbul, Turkey*.

Zulfikar, S.P, M.Si dan Prof. Dr. I. Nyoman Budiantara, M.Si (2014), manajemen Riset dengan pendekatan komputasi statistika, penerbit: CV Budi utama hl. 289 edisi 1

