BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial pada industri jasa perhotelan bintang 3, 4, dan 5 di kota Palembang. Hasil pengujian hipotesis (uji-t) membuktikan bahwa *Total Quality Management* (TQM) dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Hal ini berarti, semakin baik TQM dapat diterapkan dalam suatu perusahaan dan semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki, akan menyebabkan kinerja manajerialnya semakin meningkat.

Kinerja manajerial yang meningkat pada suatu industri jasa perhotelan akan menunjukkan eksistensi perusahaan dalam persaingan bisnis. Industri jasa perhotelan yang termasuk kedalam perusahaan jasa tentunya identik dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan meningkatkan kualitas melalui penerapan TQM dan komitmen organisasi yang tinggi. Oleh karena itu, semakin baik TQM dan komitmen organisasi pada suatu perusahaan, menandakan bahwa perusahaan tersebut sudah mampu memenuhi kepuasan para pelanggannya.

B. Keterbatasan

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada industri jasa perhotelan.
2. Penelitian ini hanya menerapkan metode kuesioner.

C. Saran

Saran yang dapat diberikan bagi peneliti selanjutnya yaitu:

1. Peneliti selanjutnya dapat memilih objek penelitian selain industri jasa perhotelan, seperti rumah sakit, bank, ataupun sekolah.
2. Metode pengumpulan data tidak hanya menggunakan kuesioner melainkan bisa ditambah dengan menggunakan metode observasi maupun metode wawancara secara langsung terhadap responden.
3. Menambah variabel independen ataupun variabel pemoderasi seperti budaya organisasi, *intellectual capital*, sistem penghargaan, sistem pengukuran kinerja dan lain-lain untuk mengembangkan dan memperluas hasil penelitian ini.