

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan dan menganalisis penerapan unsur-unsur *Total Quality Management*. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja keuangan.
2. Crowne Plaza Bandung sudah menerapkan *Total Quality Management* dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari penerapan seluruh unsur-unsur *Total Quality Management*, yaitu selalu berusaha fokus kepada pelanggan dengan selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, obsesi terhadap kualitas dengan cara selalu memperbaiki apa yang menjadi kekurangannya, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, memiliki kerjasama tim yang baik, melakukan perbaikan sistem yang berkesinambungan, memiliki program pendidikan dan pelatihan untuk karyawannya, kebebasan yang terkendali, memiliki kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan sebagai berikut:

- Penelitian ini hanya menguji variabel *Total Quality Management* sebagai variabel independen dan kinerja keuangan sebagai variabel dependen.
- Penelitian ini hanya dilakukan pada 1 perusahaan.

### 5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- Bagi Crowne Plaza Bandung

Mempertahankan dan meningkatkan aktivitas yang berkaitan dengan penerapan unsur-unsur *Total Quality Management* agar dapat terus bertahan di era persaingan ini sehingga kinerja keuangan akan meningkat.

- Bagi peneliti selanjutnya

Dapat meneliti lebih lanjut tentang pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja keuangan dengan menambahkan variabel bebas atau dengan memberikan variabel *intervening* yang berhubungan dalam mempengaruhi kinerja keuangan. Peneliti selanjutnya juga dapat menambah jumlah responden yang lebih banyak. Peneliti selanjutnya juga dapat menambah jumlah perusahaan yang diteliti.