

## ABSTRACT

*This research aims to observe the correlation between TQM and managerial factors in three-to-five stars hotel in Surabaya. Several important managerial factors, such as training, information and communication technologies and information systems (ICT/IS), and environmental management, can be related to total quality management (TQM) in the hotel industry. The other purpose of this research is to verify whether more TQM-committed hotels in Surabaya achieve higher performance.*

*The empirical data were collected from a sample of 6 three-to-five-stars hotels in Surabaya, which consist of 43 respondents of hotel managers. A cluster analysis was carried out to identify the different TQM commitment levels, after which a regression analysis tested the TQM-performance link.*

*The results of this study showed the positive correlation between TQM and managerial factors, and there is significant influence of TQM toward hotels' performance in Surabaya. Thus, more TQM-committed hotels in Surabaya proved achieve higher performance.*

*Keywords: Total quality management, hotel industry, hotels' performance in Surabaya*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara TQM dengan faktor-faktor manajerial pada hotel-hotel berbintang tiga hingga lima di Surabaya. Beberapa faktor manajerial yang penting, seperti pelatihan, teknologi komunikasi dan informasi dan sistem informasi, dan manajemen lingkungan, dapat dihubungkan dengan Total Quality Management dalam industri perhotelan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji apakah hotel berbintang di Surabaya yang lebih berkomitmen terhadap TQM dapat mencapai kinerja yang lebih tinggi.

Data empiris dikumpulkan dari suatu sampel yaitu 6 hotel berbintang tiga hingga lima di Surabaya, dengan jumlah responden sebanyak 43 manajer dalam hotel. Perbedaan tingkat komitmen TQM diidentifikasi melalui sebuah analisis klaster, setelah itu hubungan antara TQM-kinerja diuji melalui analisis regresi.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara TQM dengan faktor-faktor manajerial, serta adanya pengaruh TQM yang signifikan terhadap kinerja perhotelan di Surabaya. Dengan demikian hotel-hotel yang memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap TQM terbukti dapat mencapai kinerja yang lebih tinggi.

Kata kunci: *Total quality management, industri perhotelan, kinerja perhotelan di Surabaya*