

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP DAYA SAING PADA HOTEL ASTON MANADO****THE EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON COMPETITIVENESS AT ASTON MANADO HOTEL**

Oleh:

**Audrey Aurelia Siwu<sup>1</sup>**  
**Indrie Debbie Palandeng<sup>2</sup>**  
**Merlyn Mourah Karuntu<sup>3</sup>**Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi

Email:

[1audreysiwu062@student.unsrat.ac.id](mailto:1audreysiwu062@student.unsrat.ac.id)[2indriedebbie@unsrat.ac.id](mailto:2indriedebbie@unsrat.ac.id)[3merlynkaruntu@unsrat.ac.id](mailto:3merlynkaruntu@unsrat.ac.id)

**Abstrak:** Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajerial yang berfokus pada peningkatan kualitas di seluruh aspek operasional. Pendekatan ini menekankan pentingnya kepuasan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan pengembangan budaya kualitas dalam organisasi. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip TQM, Hotel Aston Manado dapat mengoptimalkan layanan, meningkatkan efisiensi operasional, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji tiga variabel independen yaitu Fokus Pada Pelanggan ( $X_1$ ), Obsesi Terhadap Kualitas ( $X_2$ ), dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen yaitu Daya Saing ( $Y$ ). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert. Kuesioner disebarkan kepada 50 responden karyawan Hotel Aston Manado. Model pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan *software* SPSS versi 30 sebagai alat statistik. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan Fokus Pada Pelanggan ( $X_1$ ), Obsesi Terhadap Kualitas ( $X_2$ ), dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap daya saing, dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $24,916 > F_{tabel} 2,012$ . Hasil uji secara parsial juga mengungkapkan bahwa Fokus Pada Pelanggan ( $X_1$ ) dengan  $T_{hitung}$  sebesar  $3,953 > T_{tabel} 2,012$ , Obsesi Terhadap Kualitas ( $X_2$ ) dengan  $T_{hitung}$  sebesar  $2,206 > T_{tabel} 2,012$ , dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan ( $X_3$ )  $T_{hitung}$  sebesar  $3,272 < T_{tabel} 2,012$  berpengaruh positif dan signifikan.

**Kata Kunci:** TQM, Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Perbaikan Sistem, Daya Saing.

**Abstract:** Total Quality Management (TQM) is a managerial approach that focuses on improving quality in all aspects of operations. It emphasizes the importance of customer satisfaction, continuous improvement, and the development of a culture of quality within the organization. By integrating TQM principles, Hotel Aston Manado can optimize services, improve operational efficiency, and build better relationships with customers. This study aims to examine three independent variables, namely Customer Focus ( $X_1$ ), Obsession with Quality ( $X_2$ ), and Continuous System Improvement ( $X_3$ ) on the dependent variable, namely Competitiveness ( $Y$ ). This study uses a quantitative approach method with sampling techniques using purposive sampling. Data collection in this study used a questionnaire with Likert scale measurements. The questionnaire was distributed to 50 respondents of Aston Manado Hotel employees. The data processing model in this study uses multiple linear regression with SPSS version 30 software as a statistical tool. The results of the analysis show that simultaneously Focus on Customers ( $X_1$ ), Obsession with Quality ( $X_2$ ), and Continuous System Improvement ( $X_3$ ) have a significant effect on competitiveness, with an  $F_{count}$  value of  $24.916 > F_{table} 2.012$ . Partial test results also revealed that Focus on Customers ( $X_1$ ) with a  $T_{hitung}$  of  $3.953 > T_{table} 2.012$ , Obsession with Quality ( $X_2$ ) with a  $T_{hitung}$  of  $2.206 > T_{table} 2.012$ , and Continuous System Improvement ( $X_3$ )  $T_{hitung}$  of  $3.272 < T_{table} 2.012$  had a positive and significant effect.

**Keywords:** TQM, Customer Focus, Obsession with Quality, System Improvement, Competitiveness

## Latar Belakang

Industri pariwisata sudah ada di Indonesia selama beberapa dekade dan sering beradaptasi dengan perubahan zaman. Sektor pariwisata memiliki potensi untuk meningkatkan investasi, menciptakan lapangan kerja baru, dan mendorong pertumbuhan sektor lain seperti transportasi, perhotelan, dan perdagangan. Peran strategis yang dimiliki industri pariwisata akan mendorong ekonomi negara dan pembangunan lokal. Indikator yang mendukung sektor pariwisata yaitu jumlah wisatawan, tingkat penghunian kamar (TPK), dan rata-rata lama menginap tamu (RLMT). Kunjungan wisatawan, termasuk kontribusinya terhadap industri perhotelan sangat penting untuk mengukur pertumbuhan industri pariwisata. Wisata mancanegara yang mendominasi kunjungan ke Provinsi Sulawesi Utara yaitu berasal dari negara Tiongkok, Jerman, Singapura, Amerika Serikat, Belanda, Prancis, Australia, Inggris, Korea Selatan, dan Malaysia.

Di era revolusi industri 4.0 dan *society* 5.0, industri perhotelan dihadapkan pada tantangan untuk digitalisasi, perubahan preferensi konsumen, persaingan global, keberlanjutan, dan kebutuhan akan keseimbangan teknologi dengan nilai kemanusiaan untuk tetap relevan dan kompetitif. Pada tahun 2023, pertumbuhan jumlah hotel di Sulawesi Utara mencerminkan upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan daya tarik wisata melalui perbaikan infrastruktur dan promosi wisata yang gencar. Dengan demikian, perhotelan di Sulawesi Utara terus berkembang pesat, sehingga ikut memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian daerah dan meningkatkan daya saing provinsi ini sebagai destinasi wisata unggulan. Di Sulawesi Utara terdapat 266 hotel berbintang dan non-bintang dengan akomodasi terbanyak berada di kota Manado (99 hotel), Bitung (27 hotel), dan Tomohon (21 hotel).

Hotel Aston Manado dipilih sebagai tempat penelitian karena memiliki reputasi yang baik di kalangan pengunjung domestik dan internasional. Hotel ini terletak di pusat Kota Manado yaitu di Jl. Sudirman No. 128 Pinaasaan, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Hotel ini juga menarik minat pengunjung dari berbagai latar belakang karena lokasinya yang ideal di pusat kota, dekat dengan berbagai destinasi wisata populer, pusat perbelanjaan, serta kawasan bisnis. Untuk tetap menjadi pilihan utama bagi para wisatawan di tengah banyaknya pilihan industri perhotelan di Sulawesi Utara, Hotel Aston Manado terus melakukan inovasi dengan meningkatkan kualitas layanannya.

*Total Quality Management* (TQM) adalah salah satu metode yang telah terbukti berhasil untuk meningkatkan kualitas dan daya saing di berbagai industri. *Total Quality Management* (TQM) didefinisikan sebagai fokus seluruh organisasi pada kualitas yang meluas dari pemasok ke pelanggan (Heizer & Render, 2022:193). Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2023) dengan judul “Analisis Manajemen Hotel Dalam Menciptakan *Service Excellent* Terhadap Pelanggan” menyebutkan bahwa manajemen Hotel X telah melaksanakan fungsi-fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan) secara efektif dalam upaya memberikan *service excellent* yang luar biasa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen Hotel X telah berkomitmen untuk memberikan *service excellent* yang luar biasa dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang efektif dan menanggapi kebutuhan dan keluhan pelanggan.

Daya saing berkaitan dengan kemampuan Perusahaan secara luas untuk mempertahankan posisi yang lebih baik daripada pesaingnya (Munizu, 2021:91). Indikator dari daya saing meliputi: lokasi, harga, pelayanan, mutu atau kualitas, dan promosi (Muhardi, 2007:39). Dalam konteks perhotelan, daya saing dipengaruhi oleh kemampuan hotel untuk menyediakan layanan dan fasilitas yang unggul dibandingkan dengan pesaingnya.

Hotel Aston Manado merupakan hotel berbintang empat yang terletak di pusat Kota Manado. Hotel ini telah berdiri sejak tanggal 1 Mei 2009 dan disukai oleh para turis karena berbagai fasilitas serta layanan yang berkualitas tinggi. Untuk dapat bersaing dengan hotel lain, Hotel Aston Manado terus melakukan inovasi dengan meningkatkan kualitas layanannya.

Berlandaskan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) PADA HOTEL ASTON MANADO”. Penelitian sebelumnya cenderung umum dan tidak spesifik pada industri perhotelan di Sulawesi Utara, terutama pada Hotel Aston Manado. Ada kebutuhan untuk mengeksplorasi secara rinci bagaimana strategi TQM dapat diterapkan untuk meningkatkan daya saing di pasar yang kompetitif. Penelitian ini akan mengisi kekosongan tersebut dengan menyediakan wawasan tentang efektivitas TQM dalam meningkatkan daya saing Hotel Aston Manado yang menghadapi tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan posisinya di tengah persaingan yang ketat. Dengan demikian, penelitian ini akan berkontribusi pada pengembangan strategi manajemen yang lebih efektif bagi hotel-hotel di Indonesia yang ingin meningkatkan daya saing mereka melalui penerapan TQM.

## Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan terhadap Daya Saing pada Hotel Aston Manado.
2. Untuk menganalisis pengaruh Fokus Pada Pelanggan terhadap Daya Saing pada Hotel Aston Manado.
3. Untuk menganalisis pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas terhadap Daya Saing pada Hotel Aston Manado.
4. Untuk menganalisis pengaruh Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan terhadap Daya Saing pada Hotel Aston Manado.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Landasan Teori

#### Manajemen Operasional

Manajemen operasi merupakan kumpulan atau rangkaian tindakan yang mengubah komponen awal menjadi komponen akhir (Sunardi, 2018:09). Menurut Heizer dan Render dalam Rochman (2022:2), manajemen operasional adalah sebuah rangkaian kegiatan yang menghasilkan sebuah nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah suatu input menjadi hasil atau output. Manajemen operasional didefinisikan sebagai proses aktivitas yang dilakukan berulang kali untuk mencapai tujuan tertentu dalam sebuah perusahaan. Adapun tujuan dari manajemen operasional menurut Hidayat et al., (2024) sebagai berikut: 1) Meningkatkan efisiensi proses produksi guna mengoptimalkan penggunaan sumber daya; 2) Menjamin kualitas produk atau jasa agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan; 3) Mengembangkan inovasi produk atau jasa agar dapat bersaing; 4) Pengendalian biaya produksi agar tetap kompetitif di pasar; dan 5) Pengelolaan bahan baku yang sesuai demi kelancaran proses produksi.

#### Total Quality Management (TQM)

*Total Quality Management* (TQM) didefinisikan sebagai fokus seluruh organisasi pada kualitas yang meluas dari pemasok ke pelanggan (Heizer & Render, 2022:193). Menurut Goetsch & Davis dalam Wahyuni (2015) yaitu: (1) fokus pada pelanggan, (2) obsesi terhadap kualitas, (3) pendekatan ilmiah, (4) komitmen jangka panjang, (5) kerjasama tim, (6) keterlibatan karyawan secara keseluruhan, (7) komunikasi, (8) peningkatan berkesinambungan, (9) pemusatan perhatian pada proses, (10) pendidikan dan pelatihan. Menurut Heizer et al., dalam Sitio (2018) yaitu: (1) Fokus pada pelanggan; (2) Obsesi terhadap kualitas; (3) Pendekatan ilmiah; (4) Komitmen jangka panjang; (5) Kerjasama tim; (6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan; (7) Pendidikan dan pelatihan; (8) Kebebasan yang terkendali; (9) Kesatuan tujuan; dan (10) Keterlibatan dalam pemberdayaan karyawan.

#### Daya Saing

Daya saing berkaitan dengan kemampuan perusahaan secara luas untuk mempertahankan posisi yang lebih baik daripada pesaingnya. Daya saing terdiri dari kemampuan yang membuat suatu perusahaan berbeda dari pesaingnya dan dihasilkan dari keputusan manajemen yang penting. (Munizu, 2021:91). Indikator daya saing menurut Yanti (2022) yaitu: (1) Harga; (2) Kualitas; (3) Kemajuan teknologi; (4) Kompleksitas Penawaran; (5) Pengemasan; (6) Iklan dan Promosi Penjualan; (7) Frekuensi Peluncuran Produk Terbaru; (8) Jaringan Usaha; (9) Layanan; (10) Kualitas layanan; (11) Harga Layanan; (12) Ketentuan Garansi; dan (13) Merek Produk.

#### Penelitian Terdahulu

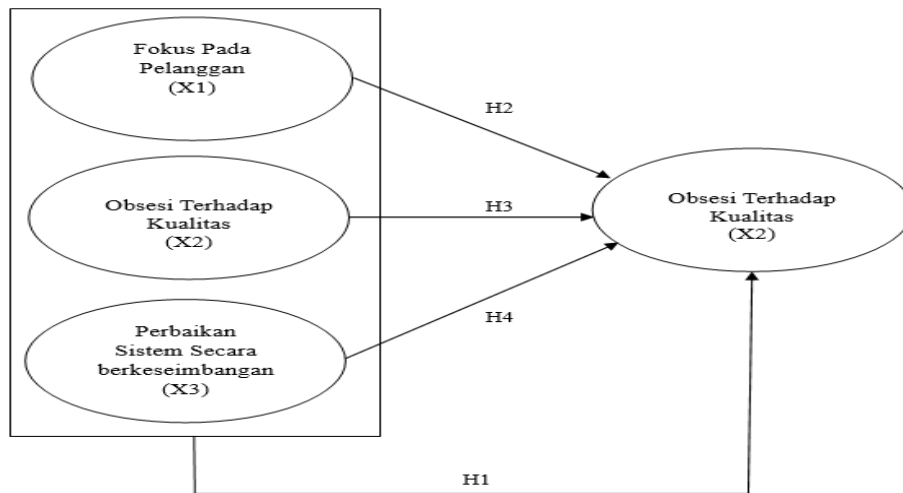
Penelitian yang dilakukan oleh Maknun et al (2024) bertujuan untuk mengkaji pengaruh implementasi *Total Quality Management* (TQM) terhadap daya saing perusahaan. Penelitian ini menggunakan alat analisis konten dengan metode penelitian kualitatif. Variabel dalam penelitian ini yaitu fokus pada pelanggan (X1), perbaikan sistem berkesinambungan (X2), pendidikan dan pelatihan (X3), keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X4), dan daya saing (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM berpengaruh signifikan dan positif terhadap meningkatkan daya saing dan kinerja perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Thuy (2023) bertujuan untuk menilai dampak dari praktek-praktek *soft* TQM terhadap kinerja bisnis hotel-hotel di iklim bisnis Vietnam saat ini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model *structural equation modelling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable *customer focus* (X1), *top manager's commitment* (X2), *employee involvement* (X3), dan *education & training* (X4) berpengaruh positif terhadap *hotel's performance* (Y).



Penelitian yang dilakukan oleh Laksana (2023) bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh TQM terhadap kinerja dan daya saing PT. Madubaru PG PS Madukismo Bantul Yogyakarta, juga untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya saing terhadap kinerja PT. Madubaru PG PS Madukismo Bantul Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh kepala bagian yang ada di divisi pekerjaan PT. Madubaru PG PS Madukismo Bantul Yogyakarta dengan sampel sebanyak 50 orang. Metode penelitian yang dilakukan yaitu analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TQM berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja, TQM berpengaruh signifikan dan positif terhadap daya saing, daya saing berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja, dan daya saing mampu memediasi pengaruh TQM terhadap kinerja pada PT. Madubaru PG PS Madukismo Bantul Yogyakarta.

### Model Penelitian



**Gambar 1. Model Penelitian**

Sumber: *Kajian Teori*, (2024)

Keterangan:

- a) Variabel bebas (*independent*) : Fokus Pada Pelanggan ( $X_1$ ), Obsesi Terhadap Kualitas ( $X_2$ ), dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan ( $X_3$ )
- b) Variabel terikat (*dependent*) : Daya Saing ( $Y$ )

### Hipotesis Penelitian

- $H_0$ : Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan tidak memiliki pengaruh terhadap Daya Saing.
- $H_1$ : Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan memiliki pengaruh terhadap Daya Saing secara simultan.
- $H_2$ : Fokus Pada Pelanggan berpengaruh terhadap Daya Saing.
- $H_3$ : Obsesi Terhadap Kualitas berpengaruh terhadap Daya Saing.
- $H_4$ : Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan berpengaruh terhadap Daya Saing.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan kajian yakni pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bersifat asosiatif kausal, di mana peneliti berupaya menguji perbedaan antara variabel-variabel untuk menentukan apakah satu variabel dapat menyebabkan dampak pada variabel lainnya. Menurut Priadana & Sunarsi (2021), penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dan menggunakan peneliti sebagai instrumen kunci.

### Populasi, Besaran Sampel, dan Teknik Sampling

Menurut Paramita et al., (2021), populasi didefinisikan sebagai kumpulan segala sesuatu yang berbentuk peristiwa, objek, atau individu yang menarik perhatian seorang peneliti dan dianggap sebagai subjek penelitian. Populasi dalam penelitian merupakan kumpulan data atau subjek yang menjadi sumber informasi dan lokasi dimana data akan diperoleh (Abubakar, 2021:63). Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai pada Hotel Aston Manado. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non-probability sampling*. Untuk pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas adanya tujuan atau karakteristik yang dianggap relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan (Hikmawati., 2020). Untuk menentukan besaran sampel yang representatif dari populasi tersebut, maka dalam penelitian ini akan ditetapkan dengan menggunakan rumus slovin. Dengan sampel yang digunakan yaitu 50 orang pegawai pada Hotel Aston Manado.

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan survei yang ditujukan kepada subjek penelitian, khususnya Pegawai pada Hotel Aston Manado. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai media, antara lain informasi yang diperoleh dari internet, jurnal ilmiah, buku, artikel, dan publikasi ilmiah yang ditulis oleh para ahli yang relevan dengan variabel yang diteliti dalam penelitian ini, yang berfungsi sebagai landasan teori.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data memegang peranan penting dalam penelitian. Apabila metode tersebut tidak diterapkan dengan tepat atau tidak sesuai dengan prosedur yang benar, hasil penelitian dapat menjadi tidak masuk akal dan tidak relevan. Dalam penelitian ini, peneliti memakai teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang dimana kuesioner akan disebar kepada responden yang memenuhi kriteria sebagai responden penelitian. Untuk mengukur pernyataan atas jawaban dari kuesioner akan menggunakan skala *Likert* modifikasi *5point* dimana penelitian ini memberikan 5 (lima) alternatif jawaban kepada responden (Widodo et al., 2023:72).

### Definisi Operasional Variabel

**Tabel 2. Definisi operasional variabel**

Nomor	Variabel	Definisi Operasional
1	Fokus Pada Pelanggan (X1)	Fokus pada pelanggan berarti setiap produk atau jasa yang dihasilkan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Putri, 2019:14).
2	Obsesi Terhadap Kualitas (X2)	Obsesi terhadap kualitas berarti meningkatkan kualitas baik itu produk atau jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungan kerja dimana kualitas merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja Perusahaan dan karyawan serta dalam menarik konsumen (Nasution, 2005:22).
3	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X3)	Perbaikan sistem secara berkesinambungan merupakan mutu yang selalu diperbaiki dan disesuaikan dengan perubahan yang menyangkut kebutuhan dan keinginan pelanggan (Ahmad, 2020:39).
4	Daya Saing (Y)	Daya saing berkaitan dengan kemampuan perusahaan secara luas untuk mempertahankan posisinya yang lebih baik daripada pesaingnya (Munizu, 2021:91).

Sumber : Data Olahan Peneliti Tahun, (2024)

### Teknik Analisis Data

Menurut Pasaribu et al., (2022) teknik analisis data merujuk pada metode atau pendekatan yang digunakan untuk mengolah data menjadi informasi yang mudah dipahami dan berguna untuk menemukan solusi permasalahan, terutama dalam konteks penelitian. Dalam pengolahan data serta analisis data pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan aplikasi komputer *Statistical Program for Social Sciences* (SPSS) versi 30. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam hasil penelitian agar dapat membantu dan memudahkan pemrosesan data dan analisis data.

### Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik merupakan analisis yang dilakukan untuk mengevaluasi apakah model regresi linear OLS mengalami masalah dengan asumsi-asumsi klasik (Mardiatmoko, 2020). Validitas hasil analisis dapat dipercaya jika model regresi telah memenuhi persyaratan *Ordinary Least Squares* (OLS).

### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan melihat hasil grafik normal P-Plot dari residual regresi yang telah distandarisasi, serta dengan melakukan uji statistik *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Hasil uji dapat dianggap normal jika grafik P-Plot menunjukkan titik-titik yang tersebar secara merata mengikuti garis diagonal, dan jika hasil signifikansi dari uji statistik *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2018).

### Uji Multikolinearitas

Untuk mengidentifikasi apakah ada multikolinearitas di dalam model regresi, dapat diketahui dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai *Tolerance* > 0,01 dan VIF < 10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas;
- Jika *Tolerance* < 0,01 dan VIF > 10 maka dinyatakan terjadi multikolinearitas

### Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi (Priyatno, 2022). Menurut Ghozali (2018:137-138), pengujian heteroskedastisitas dapat dengan melihat grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED yaitu ada atau tidaknya pola tertentu. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Hipotesis

#### Uji Statistik F (Simultan)

Uji f digunakan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh bersama – sama (simultan) dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Ini membantu dalam mengidentifikasi signifikansi keseluruhan dari model regresi (Sahir, 2021:53). Kriteria pengujian terdiri dari membandingkan nilai  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$ , dimana jika nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , maka hipotesis dapat diterima. Sebaliknya jika nilai  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , maka hipotesis ditolak. Nilai  $f_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan = 5% atau (0,05),  $f_{tabel} = (k ; n-k)$  dimana jumlah sampel (n) dan jumlah variabel bebas (k). Jika dilihat berdasarkan nilai signifikansi 5% dari uji statistik kriteria uji f adalah jika nilai signifikansi  $f < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jika nilai signifikansi  $f > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

#### Uji Statistik T (Parsial)

Uji parsial atau uji t adalah proses pengujian yang dilakukan terhadap koefisien regresi individu secara terpisah, dengan tujuan untuk menentukan signifikansi relatif dari masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen (Sahir 2021:53). Kriteria pengujian terdiri dari membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , dimana jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis dapat diterima. Sebaliknya, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak. Nilai  $t_{tabel} = (\alpha/2 ; n-k-1)$  dimana tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) = (0,05), jumlah sampel (n) dan jumlah variabel bebas (k). Berdasarkan nilai signifikansi 5% dari uji statistic, kriteria uji t adalah jika nilai signifikansi uji t > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jika nilai signifikansi uji t < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### Uji Korelasi Berganda (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Korelasi berganda (R) digunakan untuk menentukan hubungan antara dua atau lebih variabel bebas yang secara bersama-sama berhubungan dengan variabel terikat. Dengan cara ini, kita dapat mengetahui seberapa besar kontribusi seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah ukuran statistik yang digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai koefisien determinasi dalam model regresi semakin kecil atau mendekati nol, ini menunjukkan bahwa pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat sangat lemah. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi mendekati 100% maka pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat sangat kuat (Sahir, 2021:54).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas dan Realibilitas



**Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas**

Variabel	Pernyataan	Nilai signifikan	R Hitung	R tabel	Status	Cronbach Alpha	Nilai Ketetapan	Keterangan
Fokus pada pelanggan (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	<,001	0,635	0,278	Valid	0,839	0,60	<i>Reliable</i>
	X <sub>1.2</sub>	<,001	0,843	0,278	Valid			
	X <sub>1.3</sub>	<,001	0,852	0,278	Valid			
	X <sub>1.4</sub>	<,001	0,875	0,278	Valid			
	X <sub>1.5</sub>	<,001	0,668	0,278	Valid			
Obsesi terhadap kualitas (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	<,001	0,701	0,278	Valid	0,746	0,60	<i>Reliable</i>
	X <sub>2.2</sub>	<,001	0,788	0,278	Valid			
	X <sub>2.3</sub>	<,001	0,754	0,278	Valid			
	X <sub>2.4</sub>	<,001	0,747	0,278	Valid			
	X <sub>2.5</sub>	<,001	0,595	0,278	Valid			
Perbaikan sistem secara berkesinambungan (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	<,001	0,629	0,278	Valid	0,691	0,60	<i>Reliable</i>
	X <sub>3.2</sub>	<,001	0,843	0,278	Valid			
	X <sub>3.3</sub>	<,001	0,777	0,278	Valid			
	X <sub>3.4</sub>	<,001	0,726	0,278	Valid			
	X <sub>3.5</sub>	<,001	0,306	0,278	Valid			
Daya saing (Y)	Y <sub>1</sub>	<,001	0,785	0,278	Valid	0,815	0,60	<i>Reliable</i>
	Y <sub>2</sub>	<,001	0,732	0,278	Valid			
	Y <sub>3</sub>	<,001	0,788	0,278	Valid			
	Y <sub>4</sub>	<,001	0,800	0,278	Valid			
	Y <sub>5</sub>	<,001	0,714	0,278	Valid			

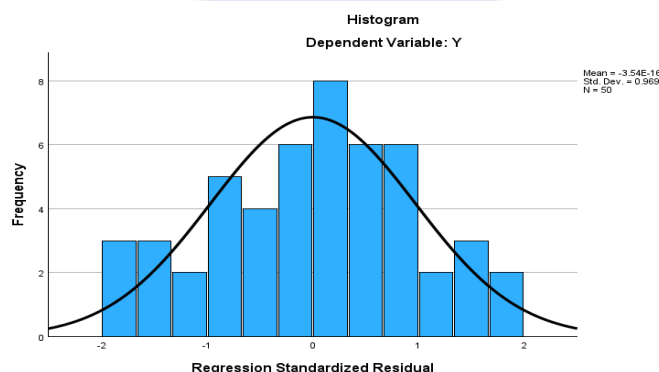
Sumber: Hasil Olah Data SPSS 30, 2024

Pada tabel 3, menunjukkan uji validitas dari keempat variabel. Diketahui penelitian ini menggunakan sampel dengan jumlah responden sebanyak 50, dihitung menggunakan rumus  $df = N-2$  atau  $df = 50-2$ , maka  $df = 48$  dan nilai signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi diperoleh jumlah  $r_{\text{tabel}}$  adalah 0,278. Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan dalam Tabel diatas, semua butir instrumen dalam penelitian ini menunjukkan nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  (0,278) serta memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, sesuai dengan temuan penelitian. Dengan demikian, seluruh butir instrumen pernyataan yang digunakan pada variabel bebas yaitu Fokus Pada Pelanggan (X<sub>1</sub>), Obsesi Terhadap Kualitas (X<sub>2</sub>), dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X<sub>3</sub>) serta variabel terikat yaitu Daya Saing (Y), memenuhi kriteria validitas. Oleh karena itu, semua item pernyataan yang berasal dari indikator variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> dan Y dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 3, dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's alpha* untuk semua variabel lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, pernyataan dalam setiap kuesioner yang mengukur indikator Fokus Pada Pelanggan (X<sub>1</sub>), Obsesi Terhadap Kualitas (X<sub>2</sub>), Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X<sub>3</sub>), dan Daya Saing (Y) dinyatakan *reliable* dan dapat diandalkan sebagai alat ukur yang konsisten untuk penelitian ini.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas



**Gambar 2. Histogram Uji Normalitas**

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 30, 2024

Berdasarkan gambar 2 menunjukkan hasil pengujian untuk menguji normalitas dimana bar *chart* yang simetris dan diikuti bentuk garis menyerupai pola lonceng, hal ini menunjukkan bahwa variabel memiliki distribusi normal sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan untuk diteliti.

### Uji Multikolinearitas

Jika nilai *Tolerance* > 0,01 dan *VIF* < 10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan jika nilai *Tolerance* < 0,01 dan *VIF* > 10 maka dinyatakan terjadi multikolinearitas. Di bawah ini merupakan hasil Uji Multikolinearitas yang dilakukan:

**Tabel 5. Uji Multikolinearitas**

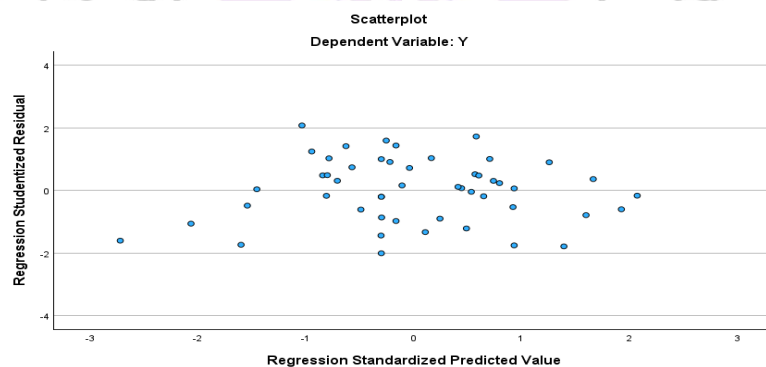
Model	Colinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
Fokus Pada Pelanggan	0,846	1,182	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Obsesi Terhadap Kualitas	0,565	1,769	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	0,641	1,559	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 30, 2024

Pada tabel 5 menandakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas yang dimana nilai tolerance semua variabel X (Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan)  $\geq 0,10$  dan nilai *VIF* pada variabel X (Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan)  $\leq 10$ .

### Uji Heteroskedastisitas

Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Berikut merupakan hasil Uji Heteroskedastisitas:



**Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 30, 2024

Pada gambar 4 dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik menyebar secara acak di sekitar garis horizontal nol. Dari hasil yang didapatkan ini, dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

### Hasil Uji Hipotesis

#### Uji Statistik F (Simultan)

Uji F memiliki syarat jika nilai signifikansi uji  $F < 0,05$  maka semua variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara simultan. Berikut merupakan tabel hasil uji F:

**Tabel 6. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig	
1 Regression	211,661	3	70,554	24,916	<,001 <sup>b</sup>	
Residual	130,259	46	2,832			
Total	341,920	49				

a. Dependent Variabel : (Y)

b. Predictors : (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 30, 2024

Dalam hal ini,  $df_2 = 5 - 3 - 1 = 46$ . Sehingga diperoleh nilai  $F_{\text{tabel}} = 2,81$ , maka  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  ( $24,916 > 2,81$ ), maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Dengan demikian, hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, yang menunjukkan bahwa



variabel Fokus Pada Pelanggan ( $X_1$ ), Obsesi Terhadap Kualitas ( $X_2$ ), dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Daya Saing (Y) pada Hotel Aston Manado.

### Uji Statistik T (Parsial)

Uji F memiliki syarat jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka semua variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara simultan. Berikut merupakan tabel hasil uji F:

**Tabel 7. Uji T**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.621	2.411		.254	.800
Fokus pada pelanggan	.282	.071	.391	3.953	< .001
Obsesi terhadap kualitas	.305	.138	.267	2.206	.032
Perbaikan sistem secara berkesinambungan	.399	.122	.372	3.272	.002

a. Dependent Variable : **Daya saing**

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 30, 2024

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel fokus pada pelanggan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel daya saing (Y). Maka hipotesis 2 ( $H_2$ ) yang menyatakan Fokus Pada Pelanggan berpengaruh terhadap Daya Saing pada Hotel Aston Manado dapat diterima atau terbukti.
2. Variabel obsesi terhadap kualitas ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel daya saing (Y). Maka Hipotesis 3 ( $H_3$ ) yang menyatakan Obsesi Terhadap Kualitas berpengaruh terhadap Daya Saing pada Hotel Aston Manado dapat diterima atau terbukti.
3. Variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel daya saing (Y). Maka Hipotesis 4 ( $H_4$ ) yang menyatakan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan berpengaruh terhadap Daya Saing pada Hotel Aston Manado dapat diterima atau terbukti.

### Uji Koefisien Determinasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 <sup>a</sup>	.619	.594	1.68277

a. Predictors: (Constant),  $X_3$ ,  $X_2$ ,  $X_1$

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 30, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) yang dihasilkan pada model 1 adalah sebesar 0,787 artinya hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat sangat kuat. Selain itu, dapat dilihat nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,619 yang menunjukkan bahwa 61,9% variabilitas Daya Saing dapat dijelaskan oleh tiga variabel tersebut. Dengan kata lain, model regresi ini cukup kuat dalam menjelaskan pengaruh Fokus Pada Pelanggan ( $X_1$ ), Obsesi Terhadap Kualitas ( $X_2$ ), dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan ( $X_3$ ) terhadap Daya Saing (Y) dan sisanya 38,1% variabel Daya Saing dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### Pembahasan

#### Pengaruh Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan Terhadap Daya Saing

Berdasarkan hasil uji F yang diperoleh dari pengolahan data menggunakan program SPSS v30, dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yaitu Fokus Pada Pelanggan ( $X_1$ ), Obsesi Terhadap Kualitas ( $X_2$ ), dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Daya Saing pada Hotel Aston Manado. Dimana tingkat signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  dan  $f_{hitung}$  sebesar 24,916 dengan nilai  $f_{tabel}$  sebesar 2,810 sehingga hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima dan Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan model regresi, variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  secara simultan memiliki pengaruh terhadap daya saing (Y) pada Hotel Aston Manado. Pada hasil analisis regresi linear berganda, Fokus Pada Pelanggan memiliki pengaruh terhadap Daya Saing pada Hotel Aston Manado. Hal ini menunjukkan bahwa upaya hotel dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan sangat penting dalam meningkatkan daya saing. Fokus Pada Pelanggan yang

kuat mencakup berbagai aspek, seperti kemampuan hotel untuk menyelesaikan masalah pelanggan secara cepat, mengevaluasi masukan dari pelanggan secara berkala, memperbarui fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan, serta menjaga kualitas layanan yang konsisten. Pelanggan yang merasa bahwa hotel memberikan perhatian khusus pada kebutuhan mereka cenderung lebih puas dan loyal, sehingga memperkuat posisi kompetitif hotel di pasar perhotelan.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa Obsesi Terhadap Kualitas memiliki pengaruh signifikan terhadap daya saing di Hotel Aston Manado. Hal ini mengindikasikan bahwa komitmen hotel untuk selalu menjaga dan meningkatkan standar kualitas layanan berperan penting dalam memperkuat daya saing. Obsesi Terhadap Kualitas mencakup berbagai tindakan, seperti mengevaluasi kinerja dan pelayanan karyawan secara rutin, mempertimbangkan permintaan dan masukan pelanggan dalam penyempurnaan layanan, serta melakukan pelatihan penerapan manajemen kualitas untuk memastikan layanan yang konsisten. Dengan fokus yang berkelanjutan terhadap kualitas, Hotel Aston Manado mampu menciptakan pengalaman menginap yang unggul, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat daya saingnya di tengah persaingan industri perhotelan. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan memiliki pengaruh signifikan terhadap daya saing di Hotel Aston Manado. Hal ini menunjukkan bahwa upaya hotel dalam memperbaiki dan meningkatkan sistem operasionalnya secara terus-menerus berperan penting dalam mempertahankan keunggulan kompetitif. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan mencakup proses identifikasi dan pemecahan masalah, penerapan solusi yang paling efektif dan efisien, serta melakukan evaluasi dan standarisasi ulang secara berkala. Dengan pendekatan yang sistematis dan berkesinambungan, Hotel Aston Manado dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu memenuhi standar tinggi dan menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pelanggan, sehingga meningkatkan daya saingnya di pasar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maknun et al., (2024) dan Laksana (2023) yang menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, dan perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh signifikan dan positif terhadap daya saing.

#### **Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Daya Saing**

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel Fokus Pada Pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian,  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa Fokus Pada Pelanggan secara parsial berkontribusi dalam meningkatkan Daya Saing pada Hotel Aston Manado. Artinya, semakin baik penerapan fokus pada pelanggan yang dilakukan oleh Hotel Aston Manado, seperti menanggapi masukan pelanggan, menyediakan staf khusus untuk menyelesaikan masalah, dan memperbarui fasilitas, maka semakin besar kemampuan hotel untuk bersaing di pasar. Secara keseluruhan, setiap indikator dari Fokus Pada Pelanggan memainkan peran penting dalam Daya Saing pada Hotel Aston Manado. Staf khusus untuk menyelesaikan masalah, evaluasi masukan dari pelanggan, dan pembaharuan fasilitas hotel menunjukkan adanya upaya untuk memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maknun et al., (2024), Antarani & Karuntu (2024), Laksana (2023) dan Tuy (2023) yang menyatakan bahwa fokus pada pelanggan memiliki pengaruh terhadap daya saing.

#### **Pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas Terhadap Daya Saing**

Hasil dari uji t menunjukkan bahwa variabel Obsesi Terhadap Kualitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian,  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa Obsesi Terhadap Kualitas secara parsial berkontribusi dalam meningkatkan Daya Saing pada Hotel Aston Manado. Artinya, semakin besar perhatian hotel terhadap penerapan standar kualitas, seperti mempertimbangkan permintaan pelanggan, melakukan perbaikan layanan berdasarkan evaluasi dari kritik pelanggan, dan mengevaluasi perbaikan kinerja secara rutin, maka semakin kuat daya saing hotel di pasar. Secara keseluruhan, indikator-indikator dari Obsesi Terhadap Kualitas memainkan peran penting dalam meningkatkan Daya Saing pada Hotel Aston Manado. Upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi masalah berdasarkan masukan pelanggan menunjukkan adanya komitmen dalam mempertahankan kualitas yang tinggi dan memperkuat posisi hotel di industri perhotelan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maknun et al., (2024), Talibonso et al., (2021), dan Laksana (2023) yang menyatakan bahwa obsesi terhadap kualitas berpengaruh terhadap daya saing.

#### **Pengaruh Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan Terhadap Daya Saing**

Hasil dari uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari

0,05. Dengan demikian,  $H_4$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan secara parsial berkontribusi dalam meningkatkan Daya Saing pada Hotel Aston Manado. Artinya, semakin konsisten hotel melakukan perbaikan sistem yang mencakup penentuan masalah dan pemecahan yang efektif, implementasi solusi yang efisien, serta evaluasi dan standarisasi yang berkelanjutan, maka semakin besar kemampuan hotel untuk tetap kompetitif di pasar. Secara keseluruhan, setiap indikator dari Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan berperan penting dalam meningkatkan Daya Saing pada Hotel Aston Manado. Proses penentuan masalah, implementasi solusi, dan evaluasi berkelanjutan mencerminkan komitmen hotel dalam meningkatkan kualitas operasional dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maknun et al., (2024), Gumolili et al., (2021), Antarani & Karuntu (2024), dan Laksana (2023) yang menyatakan bahwa perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh terhadap daya saing.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. Variabel Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, dan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan terbukti bersama-sama mempunyai hubungan positif secara signifikan dan berpengaruh terhadap variabel Daya Saing pada Hotel Aston Manado.
2. Variabel Fokus Pada Pelanggan terbukti mempunyai hubungan positif secara signifikan dan berpengaruh terhadap variabel terhadap Daya Saing pada Hotel Aston Manado.
3. Variabel Obsesi Terhadap Kualitas terbukti mempunyai hubungan positif secara signifikan dan berpengaruh terhadap variabel terhadap Daya Saing pada Hotel Aston Manado.
4. Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan terbukti mempunyai hubungan positif secara signifikan dan berpengaruh terhadap variabel terhadap Daya Saing pada Hotel Aston Manado.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat lebih memperluas penelitian ini dengan mempertimbangkan variasi sampel, aspek wilayah, dan penerapan metode penelitian yang berbeda. Selain itu, diharapkan peneliti selanjutnya untuk menambahkan dan menguji variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini untuk lebih menganalisis faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi daya saing.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, H, R. I. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. (9th ed.). Badan Penerbit Undip.
- Heizer, J., & Reinder, B. (2022). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. (5th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Hidayat, N., Syamsuddin., Pratiwi, N. A., et al. (2024). *Manajemen Operasi dan Produksi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian*. (4th ed.). Depok: Rajawali Pers.
- Kurniawan, W. (2023). Analisis Manajemen Hotel dalam Menciptakan Service Excellent Terhadap Pelanggan. *Al-Mutharahah: Jurnal Penelitian dan Kajian Sosial Keagamaan*, Vol. 20, 193-205.
- Laksana, D. (2019). Analisis Pengaruh Praktek-Praktek TQM Terhadap Daya Saing Dan Kinerja (Studi Pada PT Madubaru PG PS Madukismo Bantul Yogyakarta). *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Maknun, A. I. L., Asmedi, N. M., & Safuan, S. (2024). Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. *Jurnal Syntax Admiration*, Vol. 5, 3209-3218. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i8.1507>
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus



- Muhardi. (2007). *Strategi Operasi: Untuk Keunggulan Bersaing*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Munizu, M. (2021). *Total Quality Management dan Daya Saing Organisasi*. UPT Unhas Press, Makassar.
- Paramita, R. W., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (3rd ed.)*. Widya Gama Press.
- Pasaribu, S. B. (2022). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis. Edited by A. Muhaimin*. Banten: Penerbit Media Edu Pustaka.
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Priyatno, D. (2022). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan SPSS Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews*. Yogyakarta: Cahaya Harapan.
- Rochman, S. (2022). *Manajemen Operasi*. (1st ed). PT. Nasya Expanding Management.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Sunardi, N. (2018). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Tangerang: Unpam Press.
- Thuy. D. (2023). Impact of “Soft” Total Quality Management Practices on Hotel’s Performance: An Empirical Evidence from Viet Nam. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 5.
- Wahyuni, M. I. (2015). Penerapan Manajemen Kualitas Pada Hotel Non-Bintang di Kota Yogyakarta. *Modus*, 31, 61-71.
- Widodo, S. et al. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. CV Science Techno Direct, Pangkal Pinang.
- Yanti, I. (2022). Pengaruh Diferensiasi Produk, Penetapan Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Daya Saing (Study Kasus Pada Usaha Batik Dan Kaligrafi Angel). *Skripsi*. Padang: Universitas Putra Indonesia YPTK.