PENGARUH FOKUS PADA PELANGGAN, KERJASAMA TIM, KOMITMEN JANGKA PANJANG DAN PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA HOTEL RIVERSIDE MANADO

THE EFFECT OF CUSTOMER FOCUS, TEAMWORK, LONG-TERM COMMITMENT AND CONTINUOUS IMPROVEMENT ON SERVICE QUALITY AT RIVERSIDE HOTEL MANADO

Oleh:
Valentino Nado[1]
Indrie D. Palandeng[2]
Arrazi B. H. Jan[3]

[123]Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:
[1]valentinonado062@student.unsrat.ac.id
[2]indriedebbie@unsrat.ac.id
[3]arrazihasanjan@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang dan perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas layanan pada hotel Riverside Manado. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, melibatkan dokumentasi, observasi dan kusioner sebagai alat analisis dalam penelitian ini. Hasil Validitas pada seluruh item pernyataan variabel valid dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan metode fokus pada pelanggan, Kerjasama tim, komitmen jangka panjang dan perbaikan berkesinambungan yang dapat menciptakan keunggulan kualitas layanan pada hotel Riverside Manado. Manfaat akademiknya yaitu akan memberikan pemahaman yang lebih baru tentang total quality manajemen yang dapat memberikan referensi terbaru bagi peneliti selanjutnya. Kesimpulan penelitian menunjukan bahwa variabel Fokus pada pelanggan, komitmen jangka panjang dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan sedangkan variabel Kerjasama tim tidak berpengaruh signifikan.

Kata Kunci: Fokus Pada Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan, Kualitas Layanan

Abstract: *This study aims to knowing the effect of customer focus, teamwork, long-term commitment and continuous improvement on service quality at Manado riverside hotel. By using a quantitative approach, involving documentation, observation and questionnaires as analytical tools in this study. Validity results on all variable statement items are valid with a significance value of less than 0.05. The practical benefit of this research is to improve service quality by applying the methods of customer focus, teamwork, long-term commitment and continuous improvement that can create service quality excellence at the Riverside Manado hotel. The academic benefit is that it will provide a newer understanding of total quality management which can provide the latest reference for future researchers. The research conclusion shows that the variables of customer focus, long-term commitment and continuous improvement have a positive and significant effect while the teamwork variable has no significant effect.*

Keywords: *Customer Focus, Teamwork, Long-term Commitment, Continuous Improvement, Service Quality*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan kemudahan akses transportasi, kebutuhan akan akomadasi yang nyaman dan berkualitas juga semakin tinggi. Sehingga perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman yang berkesan khususnya kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur suatu kinerja organisasi terhadap kepuasan konsumen (Amirullah, 2020:98). Kualitas layanan dapat dibilang baik jika pelayanan dapat diberikan sesuai kebutuhan dan permintaan pelanggan atau masyarakat ataupun konsumen, Jika melebihi ekspetasi maka dapat dikatakan bahwa layanan tersebut sangat memuaskan.

Dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, kualitas layanan akan meningkat dengan lebih baik dan citra perusahaan akan terus unggul dan bersaing. Penurunan mutu kualitas akan terjadi jika kinerja perusahaan tidak ditangani dengan baik yaitu fokus pada pelanggan, Kerjasama tim, serta perbaikan berkesinambungan dan lingkungannya. Manajemen kualitas mutu adalah manajemen dengan fokus untuk peningkatan kualitas bergantung pada peran seluruh anggota dengan tujuan agar supaya mencapai kesuksesan jangka waktu yang panjang terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat dan memberi untung kepada masyarakat dan seluruh anggota organisasi (Ambarwati dan Supardi, 2020:884). Sehingga *Total Quality Management* atau disebut kualitas mutu pelayanan sangat berperan penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang terbaik sehingga mencapai kinerja operasional sesuai tujuan dan arah perusahaan.

Persaingan disektor perhotelan semakin ketat, terutama Kota Manado yang juga merupakan kota wisata sehingga kualitas layanan yang diberikan terhadap kinerja usaha sangat penting untuk menarik pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap hotel terpenuhi. Hotel Riverside Manado menyediakan akomodasi penginapan sebagai inti dari jasa yang dijual bagi konsumen, serta menyediakan makanan dan minuman bagi tamu yang menginap dan fasilitas lainnya. Perusahaan ini berkomitmen untuk menyediakan kualitas layanan yang baik sehingga dapat bersaing dengan hotel lainnya. Hotel ini tergolong dalam hotel Melati dan salah satu hotel yang terbaik di antara yang lainnya. Sistem penjualan dihotel ini dibantu oleh pihak kedua yaitu dikenal sebagai Oyo yang merupakan jaringan penginapan online terluas di Indonesia. Dimana Oyo mengatur fasilitas hotel sesuai standar mereka dan mengatur ketersediaan kamar yang akan dijual lewat aplikasi mereka dan juga dari pihak ketiga yaitu otoritas travel agent, seperti Traveloka, Agoda dan Tiket.com

Tabel 1. Ulasan Penilaian

Website	Kualitas Pelayanan
Agoda	5/10 dari 1 Ulasan
M.tiket.com	4,3/5 dari 18 Ulasan
Hotels.com	6/10 dari 3 Ulasan
Google Maps	4,1/5 dari 192 Ulasan
Booking.com	6/10 dari 3 Ulasan

Sumber: https://www.agoda.com https://m.tiket.com https://id.hotels.com https://www.booking.com

Tabel 1 merupakan ulasan penilaian yang diberikan oleh para tamu atau pelanggan hotel dimana ada permasalahan yang diberikan oleh Hotel Riverside Manado, beberapa tamu hotel merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh Hotel Riverside Manado di antaranya mereka mengeluhkan fasilitas yang rusak ,air yang kurang lancar, kamar yang kurang bersih, ketidaksesuaian gambar yang ditampilkan dalam aplikasi pihak ke-2 dan 3, service yang diberikan kurang memuaskan serta penilaian yang diberikan lewat aplikasi google maps juga tempat parkir yang tidak teratur sehingga menyebabkan ruang parkir menjadi sempit terdapat pelanggan memberikan penilaian terhadap ketidakpuasan layanan serta kebutuhan mereka yang tidak terpenuhi dari Hotel Riverside yang dimana itu menjadikan titik fokus dan perhatian untuk lebih diteliti. Upaya menjaga kualitas jasa layanan tetap terjaga maka perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas operasional secara keseluruhan, agar supaya hal ini dapat mengutamakan kepuasan pelanggan Hotel Riverside Manado dengan memperbaiki jika terdapat ketidaksesuaian Standar Operasional Prosedur dan menerapkan Manajemen Kualitas Mutu dan berupaya agar berkualitas tinggi sehingga perusahaan akan terus bersinar dalam menghadapi persaingan antara hotel-hotel yang lain dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan sesuai yang diharapkan bahkan diluar ekspetasi. Penelitian ini mengambil 4 unsur dari Manajemen Kualitas Mutu yaitu Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Perbaikan Berkesinambungan untuk menguji pengaruhnya terhadap kualitas layanan pada Hotel Riverside Manado.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kualitas layanan pada Hotel Riverside Manado
2. Untuk mengetahui pengaruh Kerjasama tim terhadap kualitas layanan pada Hotel Riverside Manado
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen jangka panjang terhadap kualitas layanan pada Hotel Riverside Manado
4. Untuk mengetahui pengaruh perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas layanan pada Hotel Riverside Manado
5. Untuk mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang dan perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas layanan pada Hotel Riverside Manado

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Operasional

Manajemen Operasional yaitu aktivitas yang memberikan nilai atau pendapatan dalam bentuk benda atau jasa. Manajemen yang berarti mengatur"to manage" sedangkan operasional mengacu pada aktivitas yang terjadi dalam tiap proses keseharian. Dalam hal ini melibatkan pengolahan input menjadi output yang dapat berupa benda atau jasa. Manajemen operasional memiliki peran penting dalam kelancaran kegiatan operasional suatu perusahaan, termasuk proses pengolahan, jasa pemeliharaan, perencanaan, dan pengendalian (Heizer dan Rainder, 2022:33).

Kualitas Layanan

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:681), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara lansgung maupun tidak langsung.

Total Quality Management

Total Quality Management adalah penekanan pada kualitas dimana mencakup organisasi, dimulai pada supplier hingga kepada pelanggan, dan merupakan pengaturan seluruh organisasi dalam mencapai keunggulan seluruh aspek – aspek produk atau jasa yang dipentingkan untuk pelanggan. Adapun indikator Total Quality Management menurut Tjiptono and Diana (2003) yaitu : fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Gaspar, Palandeng, dan Pondaag (2019) bertujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh TQM yang terdiri dari Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang terhadap Kualitas Layanan pada PT.PLN (Persero) Area Manado. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang responden. Hasil penelitian ini menunjukan variabel Fokus pada Pelanggan, Kerjasama Tim dan Komitmen Jangka Panjang berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan, sedangkan Obsesi Terhadap Kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan. Secara simultan variabel Fokus pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim dan Komitmen Jangka Panjang berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan.

Penelitian Tejanagara, Kosasih, Safariningsih (2022) bertujuan untuk menganalisa penerapan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. TQM merupakan salah satu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespon secara tepat setiap perubahan. Metode TQM merupakan metode yang dilakukan dalam upaya peningkatan mutu, salah satunya dalam kinerja rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan.dan mensinergikan manajemen mutu terpadu rumah sakit berdasarkan ketersediaan fasilitas dan pelayanan alat kesehatan yang didukung oleh tenaga medis yang cukup handal dibidangnya. Langkah-langkah yang dilakukan pihak hospital antara lain bekerja sama dengan pemerintah, membuka peluang hubungan kemitraan bagi investor asing untuk mengembangkan rumah sakit ini menjadi lebih baik di masa mendatang.

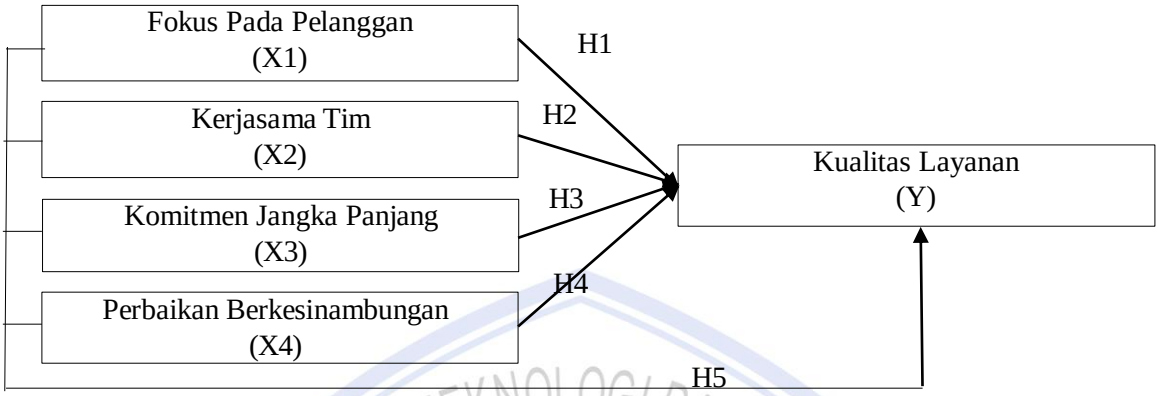
Penelitian Mewengkang, Palandeng, dan Wangke (2023) bertujuan untuk menguji pengaruh Total Quality Management (TQM) yang terdiri dari Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung selama masa pandemi Covid-19. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis berganda. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling terhadap 40 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung, selain itu secara parsial Fokus Terhadap Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit TNI AL Dr. Wahyu Slamet Bitung.

Hipotesis Penelitian

H1: Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan
H2: Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kualitas Layanan
H3: Pengaruh Komitmen Jangka Panjang Terhadap Kualitas Layanan

H4: Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kualitas Layanan
H5: Pengaruh Fokus Pada Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang dan Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kualitas Layanan

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian
Sumber: Kajian Peneliti, 2025

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan asosiatif menurut Sugiyono (2019:65), yang berfokus pada identifikasi hubungan lebih dari dua variabel. Pendekatan ini digunakan untuk mengamati populasi atau sampel khusus dengan mengumpulkan data melalui proses penelitian dan analisis statistik guna menguji hipotesis yang sudah dirumuskan.

Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini, mengacu pada definisi Sugiyono (2019), adalah keseluruhan karyawan Hotel Riverside Manado dan para tamu. dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan yaitu sekitar 188,69 yang dihitung menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan teknik purposive. Sugiyono (2019) mendefinisikan teknik purposive memastikan bahwa sampel yang ditentukan populasi secara akurat serta boleh memberi informasi yang tepat dan bisa diandalkan. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan dan para tamu yang sebelumnya pernah menginap atau sedang menginap lebih dari 5 kali di Hotel Riverside Manado.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data utama. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang berisi serangkaian pertanyaan yang diajukan secara langsung kepada karyawan Hotel Riverside Manado dan tamu yang menginap.

Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian, terutama penelitian kuantitatif. Sugiyono (2019) mendefinisikan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data yang berisi pernyataan atau pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, skala Likert yang digunakan memiliki lima tingkatan penilaian, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Uji Instrumen Penelitian
Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah alat analisis untuk menentukan apakah sebuah kuesioner sah atau valid. Dimulai dengan menguji nilai r hitung > r tabel maka butir atau pertanyaan tersebut valid Jika r hitung < r table maka butir atau pertanyaan tidak valid Sugiyono (2019:192).

Uji untuk menilai apakah reliabel bila digunakan dalam beberapa kali dalam mengukur objek yang persis bisa menghasilkan hasil yang persis (Sugiyono 2019:197). Instrumen boleh dikatakan reliabel jika koefiensi keandalan reabilitas >0,06.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas mencoba apakah variabel pengganggu didalam model regresi memiliki distribusi normal. Langkah mudah melihat normalitas adalah grafik analisis. Dengan mengamati grafik histogram dan kurva normal probability plot (Ghozali, 2021).

Uji Multikolineritas

Bermaksud menguji bila mana model regresi terdapat ketidaksamaan antara variabel independen baiknya model regresi tidak terjadi multikorelasi diantara variabel independent (Ghozali, 2021).

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas suatu pengujian mengetahui apakah terdapat perbedaan variansi residual antara satu periode pengamatan dengan periode lainnya. Untuk meramalkan adanya atau tidak heteroskedastisitas pada suatu model, dapat di amati melalui pola pada Scatterplot. Regresi dikatakan tidak mengalami heteroskedastisitas kalau point - point data tersebar atas dan bawah yaitu nol, serta terkumpul tidak hanya di atas atau di bawah. Persebaran point - point data juga tidak terbentuk pola yang bergelombang, melebar, serta saling berdekatan, dan melebar kembali. Persebaran point – point harus acak tanpa pola tertentu (Ghozali, 2021).

Analisis Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengkaji hubungan antara empat variabel bebas, "yaitu fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, perbaikan berkesinambungan dengan variabel terikat, yaitu kualitas layanan. Metode ini dipilih karena mampu menganalisis pengaruh simultan dari beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Keterangan:

Y	= Variabel terikat
X_1, X_2, X_3, X_4	= Variabel bebas
a	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$	= Koefisien regresi

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linear antara dua variabel atau lebih. Hasil analisis korelasi dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi, yang menunjukkan tingkat keeratan hubungan, arah hubungan (positif atau negatif)", dan signifikansi hubungan tersebut (Sugiyono, 2019:274). Selain itu, koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel responden. Untuk regresi linear berganda sebaliknya menggunakan R square yang sudah disesuaikan atau tertulis adjusted R square (R^2) negative, maka nilai adjusted R square (R^2) dianggap nol (Ghozali, 2021).

Uji Hipotesis

Uji F (Simultan)

Uji F dipakai untuk memahami kelayakan data (Sujarweni, 2022:181).

- Jika F hitung < F tabel, maka variabel independent tidak mempunyai ikatan signifikan terhadap variabel dependen
- Jika F hitung > F tabel, berarti variabel independen mempunyai ikatan hubungan signifikan terhadap variabel dependen.

Uji T (Parsial)

Uji t ialah untuk mengetahui satu – satu hubungan variabel independen dengan variabel dependen (Sujarweni, 2022:181).

- Jika T hitung > t tabel, artinya variabel independen memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika T hitung < t tabel, artinya independen tidak mempengaruhi signifikan dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Sig.	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1.1	0,000	0,623	0,159	Valid
X1.2	0,000	0,673	0,159	Valid
X1.3	0,000	0,594	0,159	Valid
X1.4	0,000	0,654	0,159	Valid
X1.5	0,000	0,649	0,159	Valid
X1.6	0,000	0,684	0,159	Valid
X2.1	0,000	0,620	0,159	Valid
X2.2	0,000	0,596	0,159	Valid
X2.3	0,000	0,639	0,159	Valid
X2.4	0,000	0,607	0,159	Valid
X2.5	0,000	0,643	0,159	Valid
X2.6	0,000	0,661	0,159	Valid
X3.1	0,000	0,729	0,159	Valid
X3.2	0,000	0,701	0,159	Valid
X3.3	0,000	0,656	0,159	Valid
X3.4	0,000	0,640	0,159	Valid
X.1	0,000	0,737	0,159	Valid
X.2	0,000	0,700	0,159	Valid
X.3	0,000	0,698	0,159	Valid
X.4	0,000	0,680	0,159	Valid
Y.1	0,000	0,621	0,159	Valid
Y.2	0,000	0,635	0,159	Valid
Y.3	0,000	0,713	0,159	Valid
Y.4	0,000	0,679	0,159	Valid
Y.5	0,000	0,677	0,159	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2025

Dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas menunjukkan hasil yang baik pada setiap indikator. Seluruh item pernyataan dalam kuesioner mempunyai nilai signifikan yang diperoleh < 0,05 dan r hitung lebih besar dari r tabel sehingga seluruh item pernyataan dianggap valid dan dapat disertakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Ketetapan	Keterangan
Fokus Pada Pelanggan (X_1)	0,720	0,60	*Reliabel*
Kerjasama Tim (X_2)	0,692	0,60	*Reliabel*
Komitmen Jangka Panjang (X_3)	0,613	0,60	*Reliabel*
Perbaikan Berkesinambungan (X_4)	0,661	0,60	*Reliabel*
Kualitas Layanan (Y)	0,680	0,60	*Reliabel*

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yang meliputi tiga variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y), memiliki nilai *Cronbach's Alpa* lebih besar dari 0,60 dan dapat dinyatakan reliabel.

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

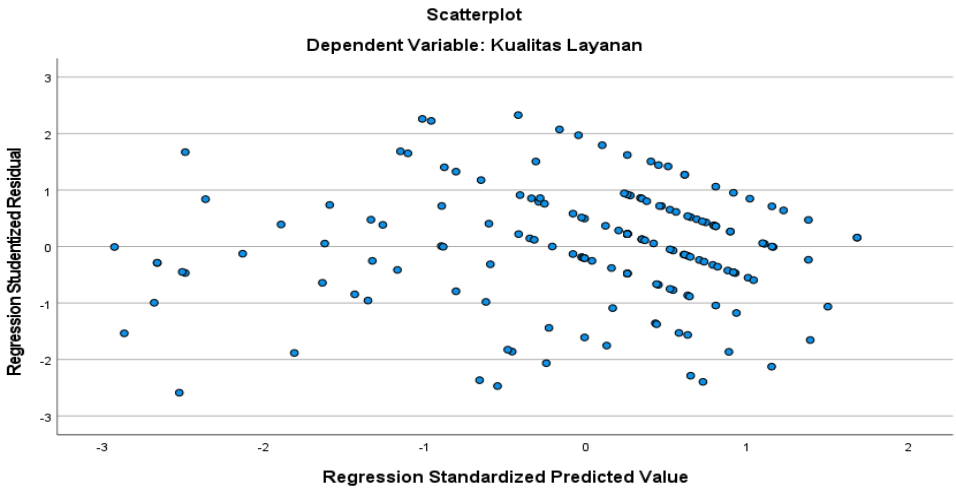
			Unstandardizd Residual
N			165
Normal Parameters[a,b]		Mean	,3537483
		Std. Deviation	1.48768947
Most Extreme Differences		Absolute	,061
		Positive	,051
		Negative	-,061
Test Statistic			,061
Asymp. Sig. (2-tailed)			,200[d]
Monte Carlo Sig.(2- Sig. tailed)			,137
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,128
		Upper Bound	,145

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 4 uji normalitas terlihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah sebesar 0,200, lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2025

Berdasarkan gambar 2 dapat diamati bahwa titik-titik data tersebar secara acak tanpa pola yang jelas. Titik-titik data tidak menunjukkan kecenderungan untuk mengelompok di atas atau di bawah angka 0. Hal ini menunjukkan bahwa data tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas.

Uji Multikoliniearitas

Berdasarkan table 5 dapat dilihat bahwa variabel *fokus pada pelanggan* mempunyai nilai VIF sebesar 1.327 dengan nilai tolerance sebesar 0.753 maka tidak terjadi multikolinearitas, variabel *Kerjasama tim* mempunyai nilai VIF sebesar 1.994 dengan nilai tolerance sebesar 0.502 maka tidak terjadi multikolinearitas, variabel *komitmen jangka panjang* mempunyai nilai VIF sebesar 1.883 dengan nilai tolerance sebesar 0.531 maka tidak terjadi

multikolinearitas dan variabel *perbaikan berkesinambungan* mempunyai nilai VIF sebesar 1.850 dengan nilai tolerance sebesar 0.541 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Fokus Pada Pelanggan	,753	1,327
	Kerjasama Tim	,502	1,994
	Komitmen Jangka Panjang	,531	1,883
	Perbaikan Berkesinambungan	,541	1,850

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2025

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	3.839	1.510		2.542	.012
	Fokus Pada Pelanggan	.133	.050	.169	2.671	.008
	Kerjasama Tim	.027	.068	.031	.406	.685
	Komitmen Jangka Panjang	.416	.091	.346	4.590	<.001
	Perbaikan Berkesinambungan	.389	.085	.344	4.607	<.001

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan persamaa regresi linear berganda sebagai berikut;

$$Y = 3.839 + 0{,}233\ X_1 + 0{,}027\ X_2 + 0{,}416\ X_3 + 0{,}389\ X_4$$

a. Nilai konstanta (a) sebesar 3.839 Artinya, jika ketiga variabel independen yaitu Fokus Pada Pelanggan (X_1), Kerjasama Tim (X_2), dan Komitmen Jangka Panjang (X_3), dan Perbaikan Berkesinambungan (X_4) tidak mengalami perubahan atau dianggap bernilai nol, maka Kualitas Layanan (Y) bernilai 3.839.
b. Nilai koefisien regresi untuk fokus pada pelanggan (X_1) adalah 0,133 Ini berarti ada pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Artinya, jika insentif (X_1) meningkat sebesar 1%, Kualitas Layanan (Y) diperkirakan akan menurun sebesar 0,133. Selanjutnya dilihat pada nilai Thitung = 2.671 > Ttabel = 1.960. Kemudian dengan nilai signifikansi 0,008 < 0,05 yang mengartikan adanya pengaruh positif signifikan variabel fokus pada pelanggan terhadap Kualitas layanan.
c. Nilai koefisien regresi untuk Kerjasama tim (X_2) adalah sebesar 0,027. Angka ini menunjukkan adanya pengaruh positif atau searah antara Kerjasama tim dan kualitas layanan Artinya, jika Kerjasama tim (X_2) meningkat sebesar 1%, maka kualitas layanan (Y) juga diperkirakan akan meningkat sebesar 0,027. Selanjutnya dilihat pada nilai Thitung = 0.406 < Ttabel = 1.960. Kemudian dengan nilai signifikansi 0,685 > 0,05 yang mengartikan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan variabel Kerjasama tim terhadap kualitas layanan.
d. Nilai koefisien regresi untuk komitmen jangka panjang (X_3) adalah sebesar 0,416. Ini menunjukkan bahwa komitmen jangka panjang memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Dengan kata lain, jika komitmen jangka panjang (X3) meningkat sebesar 1%, maka kualitas layanan (Y) diperkirakan akan meningkat sebesar 0,416. Selanjutnya dilihat pada nilai Thitung = 4.590 > Ttabel = 1.960. Kemudian dengan nilai signifikansi 0,001 < 0,05 yang mengartikan adanya pengaruh positif signifikan variabel komitmen jangka panjang terhadap Kualitas layanan.
e. Nilai koefisien regresi perbaikan berkesinambungan (X_4) adalah sebesar 0,389. Ini menunjukkan bahwa perbaikan berkesinambungan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Dengan kata lain, jika perbaikan berkesinambungan (X_4) meningkat sebesar 1%, maka kualitas layanan (Y) diperkirakan akan meningkat sebesar 0,416. Selanjutnya dilihat pada nilai Thitung = 4.607 > Ttabel = 1.960. Kemudian dengan nilai

signifikansi 0,001 < 0,05 yang mengartikan adanya pengaruh positif signifikan variabel perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas layanan.

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.720[a]	.518	.506	1.4327	2.148

a. Predictors: (Constant), Fokus Pada Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2025

Hasil pada tabel 7 dapat dilihat Korelasi = Nilai R 0.720 menunjukkan tingkat korelasi yang sangat kuat antara variabel independen (Fokus pada pelanggan, Kerjasama tim, Komitmen jangka panjang dan Perbaikan berkesinambungan) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Kualitas layanan). Determinasi = Nilai Adjusted R Square (0.506) menunjukkan bahwa 50,6% variasi dari Kualitas layanan dapat dijelaskan oleh keempat variabel bebas tersebut. Sisanya 49,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Uji Hipotesis

Uji F (Simultan)

Tabel 8. Uji F

ANOVA[a]

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	353.709	4	88.427	42.986	<,001[b]
	Residual	329.139	160	2.057		
	Total	682.848	164			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Fokus pada pelanggan, Kerjasama tim, Komitmen jangka panjang, Perbaikan berkesinambungan

Sumber: Hasil olah data SPSS 27, 2025

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} = 42.986 dengan signifikansi < 0.001, yang jauh lebih kecil dari 0.05. Ini berarti model regresi signifikan secara statistik, atau keempat variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Untuk menguji pengaruh terhadap masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara satu per satu atau parsial maka dapat dilakukan dengan uji t. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa:

1. Hasil Uji t pada variabel Fokus pada pelanggan menunjukan bahwa nilai t hitung = 2.671 dan Sig. = 0.008 < 0.05 Artinya: Fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas layanan
2. Hasil Uji t pada variabel Kerjasama tim yang menunjukan bahwa nilai thitung = 0.027 dan Sig. = 0.685 > 0.05 Artinya: Kerjasama tim tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas layanan
3. Hasil Uji t pada variabel Komitmen jangka panjang yang menunjukan bahwa nilai thitung = 4.590 dan Sig. = <0.001 Artinya: Komitmen jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas layanan
4. Hasil Uji t pada variabel Perbaikan berkesinambungan yang menunjukan bahwa nilai thitung = 4.607 dan Sig. = <0.001 Artinya: Perbaikan berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas layanan.

Pembahasan

Pengaruh Fokus Pada Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil dari pengujian simultan (uji f) antar variabel Total quality management yang mencakup fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang dan perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas layanan menunjukan bahwa Nilai f-hitung variabel Total Quality Management yang mencakup X1,X2,X3,X4

sebesar 42.986 dengan nilai signifikansi 0,001 < 0,005 sehingga artinya variabel Total Quality Management yang mencakup X1, X2,X3,X4 secara bersama-samaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas layanan (Y) dengan demikian Ha diterima.

Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil nilai t hitung sebesar 2.671 > t tabel 1.960 serta tingkat signifikansinya sebesar 0.008 < 0.05 dengan nilai koefisien 0.133 yang mengarah pada nilai positif. Maka dapat diartikan bahwa fokus pada pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Hotel Riverside Manado. Fokus pada pelanggan yaitu kunci kesuksesan organisasi dalam memberikan kepuasan serta rasa percaya pelanggan. Pada umumnya, tamu akan merasa senang dan puas apabila didukung oleh fokus pada pelanggan yang baik. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gaspar, Palandeng, dan Pondaag (2019) menyatakan bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Pengaruh Komitmen Jangka Panjang Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil nilai t hitung sebesar 4.590 > t tabel 1.960 serta tingkat signifikansinya sebesar 0,001 < 0.05 dengan nilai koefisien 0.416 yang mengarah pada nilai positif. Maka dapat diartikan bahwa Komitmen jangka panjang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Hotel Riverside Manado. Adanya pengaruh positif komitmen jangka panjang terhadap kualitas pelayanan Hotel Riverside Manado menunjukan komitmen yang diberikan begitu tinggi sehingga pelayanan yang dirasakan oleh tamu merasa puas. Komitmen yang telah ditetapkan oleh Hotel Riverside Manado harus terus dipertahankan dan lebih ditingkatkan Kembali agar tamu tidak kehilangan rasa kepercayaan. Hotel Riverside Manado harus terus membangun hubungan yang baik dengan tamu dengan harus selalu mendengarkan masukan oleh para tamu. Penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya yaitu penelitian dari Mewengkang, Palandeng, dan Wangke (2023) yang mengatakan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel komitmen jangka panjang terhadap kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini yaitu komitmen jangka panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Perbaikan Berkesinambungan Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil nilai t hitung sebesar 4.607 > t tabel 1.960 serta tingkat signifikansinya sebesar 0,001 < 0.05 dengan nilai koefisien 0.389 yang mengarah pada nilai positif. Maka dapat diartikan bahwa Komitmen jangka panjang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Hotel Riverside Manado. Adanya pengaruh positif dan signifikan pada perbaikan berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan pada Hotel Riverside Manado menunjukan bahwa hotel terus memberikan perbaikan secara terus menerus. Dengan adanya perbaikan dalam suatu perusahaan, akan membuat kualitas pelayanan akan terus meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian Gaspar, Palandeneg dan Pondaag (2019) yang mengatakan bahwa perbaikan berkesinambungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fokus Pada Pelanggan, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang dan Perbaikan Berkesinambungan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Riverside Manado
2. Fokus Pada Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Riverside Manado
3. Kerjasama Tim tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Riverside Manado
4. Komitmen Jangka Panjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Riverside Manado
5. Perbaikan Berkesinambungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Riverside Manado

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan diatas, maka dapat dijelaskan saran sebagai berikut:

1. Hotel agar lebih fokus terhadap kerjasama tim dengan meningkatkan kemampuan dalam menangani keinginan tamu serta sigap terhadap keluhan dari tamu terhadap pelayanan yang diberikan dan harus memiliki rasa saling menolong agar dapat mencapai tujuan bersama dan tetap mempertahan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan tamu serta berpegang teguh pada visi dan misi yang telah ditetapkan sejak awal agar dapat memaksimalkan kepuasan bagi tamu maupun masyarakat sekitar agar dapat menciptakan pengalaman yang berkesan bagi para tamu.
2. Peneliti selanjutnya melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kerjasama tim terhadap kualitas layanan dengan memperluas kajian literatur serta definisi operasional yang digunakan. Juga tidak hanya menggunakan variabel yang sudah ada tetapi mencoba menggali lebih dalam mengenai indikator lainnya yang ada dalam total quality management yang dapat mempengaruhi kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ambarwati, R., & Supardi. (2021). *Buku Ajar Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri*. Umsida Press

Amirullah, I. (2020). *Total Quality Management.* Cirebon: CV. Rin Media

Gaspar, C.E., Palandeng, I.D., & Pondaag, J.J. (2019). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Layanan Pada PT.PLN Persero Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 7 No. 4 (2019 https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26521

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Edisi 10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Haizer, J., & Rainder, B. (2022). *Buku Manajemen Operasi : Keberlangsungan Dan Rantai Pasokan*. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhalindo

Mewengkang, N.G.P., Palandeng, I.D., & Wangke, S.J.C. (2023). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Tni Al Dr. Wahyu Slamet Bitung Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis*, Vol. 11, No. 1. https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/45942

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, V.W. (2023). *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Tejanagara, F.C.H., Kosasih, F.G., & Safariningsih, R.T.H. (2022). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*. 4(3), 804-815. https://journal.laaroiba.com/index.php/reslaj/article/view/950

Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi