

## Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Layanan Pada Kaliki Resto And Hotel Gunungsitoli

Fardinafis Tafonao<sup>1</sup>, Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea<sup>2</sup>, Martha Surya Dinata mendrofa<sup>3</sup>,  
Tiarni Duha<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received Des 2, 2025  
Revised Des 22, 2025  
Accepted Jan 12, 2026

#### Keywords:

Total Quality Management  
Kualitas Layanan

### ABSTRACT

Di Kaliki Resto And Hotel Gunungsitoli, peneliti menemukan kewalahan manager hotel dalam memenuhi permintaan pelanggan atas pemesan kamar hotel dan pelayanan makanan di Kaliki Resto And Hotel Gunungsitoli. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Layanan Pada Kaliki Resto And Hotel Gunungsitoli, teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dan penyebaran angket (kuesioner) kepada responden pelanggan sebanyak 38 responden. Sedangkan pada pengujian analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis koefisien korelasi, koefisien determinan, dan uji hipotesis. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan perhitungan data menggunakan SPSS untuk memperoleh nilai akurat. Hasil penelitian ini, uji t variabel X *Total Quality Management* adalah 8.900 dengan tingkat signifikansi 5% di dapat t tabel sebesar 2.028. Diketahui nilai  $Sig = 0,000 < 0,05$ . Maka sesuai dengan interpretasi: Jika nilai  $Sig < 0,05$  atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, sebaliknya, Jika nilai  $Sig > 0,05$  atau t hitung < t tabel maka tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh sistem manajemen kualitas secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada hasil perhitungan nilai koefisien determinan (*R-Square*) sebesar 68,8 %. Untuk 31,2% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

This is an open access article under the CC BY-NC license.



### Corresponding Author:

Fardinafis Tafonao  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,  
Universitas Nias  
Jln. Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli. Kota Gunungsitoli  
Email: fardinafistafonao@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

Dunia bisnis semakin berkembang pesat seiring dengan majunya era teknologi yang tidak dapat dihindari. Situasi ini tercermin melalui peningkatan intensitas persaingan di sektor bisnis. Setiap organisasi yang tumbuh semakin besar dan maju akan menghadapi persoalan mengenai organisasi dan manajemen yang rumit. Kegagalan suatu organisasi sesungguhnya merupakan gambaran kegagalan dalam mengorganisir dan memimpin suatu organisasi yang didasari oleh hubungan komunikasi yang tidak efektif (Thùy & Hue, 2023). Pada dasarnya organisasi perusahaan merupakan institusi pencipta kekayaan (*wealth-creating institution*). Perusahaan harus terus berusaha mempertahankan kelangsungan usahanya dimasa yang akan datang. Usaha-usaha yang dilakukan perusahaan harus memiliki kemampuan untuk menghasilkan keuntungan. Terutama dalam kondisi pasar yang sangat kompetitif, para perusahaan harus memiliki pemahaman mendalam terhadap preferensi dan kebutuhan pelanggan, sambil terus berinovasi dalam mengelola posisi produk dan jasa dengan baik (Rianty & Prastian, 2024).

Kelangsungan usaha dapat terwujud jika barang atau jasa yang ditawarkan dapat diterima di pasar dan dapat menarik pangsa pasar. Untuk meraih pangsa pasar, perusahaan harus memahami perilaku pelanggan dalam mempengaruhi minat belinya. Pemahaman akan perilaku pelanggan ini memungkinkan pemasar dapat mempengaruhi minat pelanggan, sehingga tertarik terhadap produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Kemajuan teknologi yang cepat memberikan dorongan pada tingkat persaingan dan diversifikasi berbagai produk dan jasa yang dihasilkan oleh sektor industri. Situasi ini menyebabkan pelanggan menjadi lebih kritis dalam memilih produk atau jasa. Ditengah persaingan yang ketat, perusahaan harus dapat mengidentifikasi dan memahami keinginan serta kebutuhan pelanggan mereka. Hal ini menjadi kunci untuk terus berinovasi, menciptakan posisi yang kuat bagi produk dan jasa serta mengoptimalkan keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh produk dan jasa yang ditawarkan (Muthya et al., 2024).

Perusahaan yang tidak mampu memahami kebutuhan, preferensi, selera, dan proses keputusan pembelian pelanggan berisiko mengalami kegagalan dalam strategi pemasaran. Oleh karena itu, esensial bagi perusahaan untuk terus menciptakan produk dan jasa yang unggul dan harga yang kompetitif agar dapat tetap bersaing di pasar yang dinamis ini, sebagaimana disampaikan oleh (Nasution, 2018). Salah satu langkah yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempertahankan kualitas produk dan jasa adalah dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) yang fungsinya sebagai usaha dalam membangun hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan yang diharapkan dapat mempengaruhi minat beli pelanggan melalui peningkatan kepuasan pelanggan.

Perusahaan yang tidak dapat beradaptasi diri terhadap perubahan cenderung mengalami penurunan dalam jumlah pelanggannya. Seiring dengan pergeseran paradigma organisasi dari orientasi pasar (*market oriented*) ke orientasi sumber daya (*resources oriented*), salah satu strategi yang dapat diambil oleh perusahaan dengan menerapkan salah satu pendekatan yang efektif dalam hal ini adalah menerapkan *Total Quality Management* (TQM). Menurut Heizer et al (2017), *Total Quality Management* (TQM) adalah manajemen yang mencakup seluruh organisasi dengan tujuan mencapai keunggulan dalam segala aspek produk dan layanan yang menjadi krusial bagi pelanggan." Dari sudut pandang empiris, penerapan *Total Quality Management* (TQM) diakui memiliki dampak yang signifikan dalam menciptakan keunggulan perusahaan secara global.

Meskipun teknologi terus berkembang, produk dan jasa yang unggul tetap memainkan peran sentral sebagai faktor penentu bagi kemajuan atau kemunduran suatu perusahaan. Banyak faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas layanan yang dibutuhkan pelanggan. Meningkatkan kualitas layanan berupa pemberian informasi yang benar dan akurat kepada pelanggan, penetapan harga yang murah dan ekonomis, peningkatan kualitas dan kualitas sarana prasarana, kecepatan dalam memberikan pelayanan dan keramahan tamahan petugas yang memberikan pelayanan (Sa'adah & Munir, 2020). Bentuk-bentuk pelayanan tersebut merupakan bagian dalam strategi manajemen pemasaran yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa yang disediakan agar dapat bertahan dalam persaingan jangka panjang. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keunggulan layanan perhotelan dan resto dalam menghadapi persaingan antar penyedia jasa resto dan perhotelan yang ada.

Penelitian ini dilaksanakan di Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli, merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa resto, taman rekreasi dan perhotelan. Perusahaan ini menawarkan jasa restoran, tempat pertemuan, kolam renang, rekreasi *water boom* bagi masyarakat secara luas. Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli berupaya terus dengan maksimal untuk tetap mempertahankan kualitas layanan kepada pelanggan dengan melakukan upaya antisipasi menyediakan fasilitas yang terbaik. Pelanggan pada Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli sudah meluas dan tersebar di beberapa tempat terutama penduduk Kota Gunungsitoli, para wisatawan dan tamu dari berbagai daerah. Para pelanggan tertarik pada jasa Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli karena harganya dapat terjangkau terutama. Perusahaan saat ini bersaing dengan perusahaan lainnya yang sama yang ada di Kota Gunungsitoli, namun Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli berusaha menarik pelanggan dengan berbagai cara untuk meningkatkan jumlah pelanggan dengan menyediakan beberapa jasa rekreasi bagi masyarakat.

Sebagaimana uraian di atas, dalam usaha yang sedang berkembang di lokasi penelitian saat ini munculnya perubahan berbagai macam jenis usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, seperti taman rekreasi bagi anak dan orang dewasa. Selain itu, fasilitas dan peralatan yang

digunakan juga harus lebih menarik dan canggih sehingga melalui penerapan *Total Quality Management (TQM)* maka dapat dipastikan bahwa Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli mampu mempertahankan kualitas produk dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, maka apabila TQM diterapkan maka kualitas layanan semakin terjamin. Apabila Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli tidak mampu melayani pelanggan dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah pelanggan akan memutuskan hubungan dengan perusahaan. Untuk itu kualitas layanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi pelanggan untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan pengamatan sementara yang penulis lakukan, masih ditemukan adanya keluhan dari pelanggan yaitu fasilitas kamar Hotel masih kurang sehingga ketika tamu hotel dalam jumlah banyak akan terkendala, fasilitas restoran masih belum lengkap. Kesemuanya itu disinyalir dapat membuat pelanggan kurang terpuaskan. Dengan demikian, melalui penerapan *Total Quality Management (TQM)* yang berorientasi membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dan peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan dan ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menyadari pentingnya penerapan *Total Quality Management (TQM)* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal tersebut pada Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli dengan pertimbangan melihat kebutuhan masyarakat akan jasa yang semakin tinggi menjadikan peluang bisnis yang kompeten dan memiliki persaingan yang kompetitif.

## 2. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian dapat diklasifikasikan dalam berbagai sudut pandang. Dapat dilihat dari sudut pandang jenis dan analisis data, berdasarkan tujuannya, berdasarkan metode, berdasarkan tingkat explansi, dan pendekatannya. Berikut adalah jeni-jenis penelitian menurut Sugiyono (2024), yaitu: Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan kepada objek penelitian yang mengalami peristiwa dimana peneliti menjadi instrumen kunci didalam penelitian. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara melakukan pengumpulan data yang memanfaatkan instrumen penelitian sering disebut cara-cara kuantifikasi (pengukuran). Dalam pendekatan kuantitatif hakekat hubungan diantara variable-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang obyektif. Riset gabungan adalah riset yang menggunakan metode kualitatif dan kuantatif. Penelitian yang memiliki tujuan untuk menjelaskan dalam suatu peristiwa yang akan terjadi dimasa kini dan dimasa lalu. Metode ini dibagi dalam dua metode yaitu *cross sectiona*. Berdasarkan teori ataupun pendapat diatas, peneliti menetapkan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, dikarenakan penelitian ini penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara melakukan pengumpulan data yang memanfaatkan instrumen penelitian.

Menurut Moleong (2021) pendekatan penelitian merupakan secara keselurhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat kesimpulan. Adapun beberapa pendekatan penelitian dalam kuantitatif itu adalah sebagai berikut: Komperatif digunakan untuk melihat perbedaan antar dua atau lebih situasi dengan cara membandingkan, Deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada masa sekarang, Eksperimen digunakan dalam kondisi yang tidak memungkinkan untuk mengontrol memanipulasi variabel yang relevan. Berdasarkan pendapat diatas maka jenis pendekatan kuantitatif pada penelitian peneliti ini adalah dengan pendekatan deskriptif.

### Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2024) variabel adalah Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam sebuah penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas sebelum mulai pengumpulan data. Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan judul, penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu: *Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan mnajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas produkdan layanan secara berkelanjutan dengan melibatkan

seluruh anggota organisasi. Untuk mengukur variabel *Total Quality Management (TQM)* terdiri dari 5 (lima) indikator, yaitu: Kepemimpinan (*leadership*), Perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*), Menentukan standar mutu (*quality assurance*), Perubahan kultur (*change of culture*), Mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*). Kualitas Layanan adalah Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk mengukur variabel Kualitas Layanan, terdiri dari 5 (lima) indikator yaitu sebagai berikut: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

### **Lokasi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, maka peneliti telah memilih dan menetapkan sebuah lokasi penelitian yang dijadikan sebagai objek yang menjadi sumber data dan informasi sesuai keadaan dan kondisi yang dialami. Lokasi penelitian tersebut adalah dilaksanakan di Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli yang beralamat di Jln. Yos Sudarso Gg. Elang 2 Desa Ombolata Ulu Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli.

### **Populasi dan Sampel**

Keseluruhan dari jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya disebut dengan Populasi. Menurut Umar (2018) populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penelitian ini, populasinya adalah pelanggan Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli khususnya para pelanggan yang berada di wilayah Kota Gunungsitoli dari bulan September – Oktober 2025 sebanyak 380 pelanggan. Bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian disebut dengan Sampel. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misal karena terbatasnya dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat mengambil sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik pengambilan sampel menurut Arikunto (2018), bahwa Apabila subyek kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, jika jumlah subyek lebih besar dapat diambil antara 10-20% atau 20-25% atau lebih. Berdasarkan pendapat di atas, maka oleh karena populasi terlalu banyak sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini diambil sebanyak 10%. Dengan demikian, sampel dapat dihitung menjadi  $380 \text{ orang} / \text{pelanggan} \times 10\% = 38 \text{ orang}$ , maka sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 38 orang.

### **Instrumen Penelitian**

Menurut Khairinal (2016) instrumen penelitian adalah suatu rancangan bangun rencana dan struktur penyelidikan yang disusun sedemikian rupa sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban untuk pertanyaan-pertanyaannya penelitian. Rencana merupakan suatu skema menyeluruh yang mencakup program penelitian. Instrumen penelitian bagi seorang peneliti adalah untuk menentukan dan menggunakan langkah-langkah tentang apa saja yang menjadi pegangan atau pedoman metode dalam melakukan penelitian. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2024) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Berdasarkan pendapat di atas, maka instrumen yang digunakan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini adalah: Buku catatan dan pulpen, Handphone, Laptop

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk menungkap atau menjaring informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Peneliti mengumpulkan data secara langsung melalui pengamatan di lapangan terhadap gejala-gejala atau fakta yang terdapat di lokasi penelitian. Untuk memperoleh data menyangkut tentang *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kualitas Layanan, peneliti menyiapkan angket/ kuesioner. Selanjutnya tanggapan/jawaban responden atas angket/ kuesioner yang telah diedarkan peneliti, diolah dan dianalisis dengan teknik analisa yang digunakan pada penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik

pengumpulan data dengan cara angket (*kuisisioner*), dimana angket akan disebarluaskan kepada para responden dan didalam angket terdapat 5 opsi pilihan jawaban yang dimana setiap opsi jawaban memiliki bobot.

Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, yaitu mengajukan pertanyaan langsung kepada responden mengenai variabel-variabel penelitian yang telah ditentukan. Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah *Skala Likert*. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2024). Angket yang telah diedarkan kepada sejumlah responden masing-masing pertanyaan terdapat lima alternatif jawaban yang mengacu pada skala likert sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (STS) : 1, Tidak Setuju (TS) : 2, Ragu-Ragu (RR) : 3, Setuju (S) : 4, Sangat Setuju (SS) : 5

### Teknik analisa Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematik data yang diperoleh, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain dengan menggunakan bantuan *aplikasi excel* sehingga hasilnya dapat diolah dengan menggunakan SPSS versi 25. Teknik analisis data merupakan syarat mutlak bagi setiap penilaian yang berguna untuk menguji kebenaran yang telah dirumuskan sebelumnya. Untuk menganalisis data yang telah diperoleh maka ditempuh langkah-langkah

Uji validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat keandalan atau tingkat kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dari pengertian diatas valid itu berarti mengukur apa yang diukur (ketepatan). Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 25 untuk mencari uji validitas data. Menurut Sugiyono (2024), bahwa uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Apabila hasil korelasi item dengan total item satu faktor didapat signifikansi ( $s$ )  $< 0,05$  maka dikatakan signifikan dan butir-butir tersebut dianggap valid untuk taraf signifikan sebesar 5%.  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* (df) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk.

Dalam data statistik SPSS, uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui kekonsistenan angket yang akan digunakan oleh penelitian sehingga angket tersebut dihindarkan. Uji realibilitas untuk alternatif jawabannya lebih dari dua akan menggunakan uji *cronbach's Alpha* menurut Ghazali (2018), mengatakan "jika nilai *cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka instrumen penelitian *reliable*, jika nilai *cronbach's Alpha*  $< 0,60$  maka instrumen penelitian tidak *reliable*". Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for window versi 25. Analisis regresi linear sederhana dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks.

Berdasarkan data variabel pada penelitian ini, diketahui bahwa variabel X yaitu *Total Quality Management (TQM)* dan variabel Y adalah Kualitas Layanan.

Pengujian SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Menurut Hadi (2014) mengatakan "sebuah data linear jika taraf signifikan  $< 0,05$ , hal ini berarti variabel X berkorelasi linear dengan variabel Y". Persamaan regresi linier sederhana merupakan suatu model persamaan yang menggambarkan hubungan satu variabel bebas/ *predictor* (X) dengan satu variabel tak bebas/ *response* (Y). Persamaan regresi linier sederhana secara matematik diekspresikan oleh:

$Y = a + bX$  yang mana:

$Y$  = garis regresi/ variable *response*

a = konstanta (*intersep*), perpotongan dengan sumbu vertikal

b = konstanta regresi (*slope*)

X = variabel bebas/ *predictor*

n = jumlah data

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

Berdasarkan angket yang telah diedarkan oleh peneliti, maka semua angket telah dikembalikan oleh para responden dalam keadaan terisi hasil sesuai jawaban yang diberikan oleh para responden. Hasil angket yang telah diterima oleh peneliti diolah dengan menggunakan aplikasi exel untuk menghitung atau menjumlahkan angka hasil atau jawaban yang diberikan para responden. Selanjutnya, peneliti telah memperoleh data hasil angket (*quisioner*) yang telah dibagikan kepada seluruh responden dan telah diisi dengan baik sesuai kondisi dan situasi di lokasi penelitian. Selanjutnya, peneliti mengolah data hasil angket (*quisioner*) berdasarkan perhitungan angket dengan menggunakan aplikasi exel, maka hasil angket (*quisioner*) pada variabel X dan variabel Y dengan hasil sebagaimana pada lampiran penelitian ini.

#### Uji Validitas Butir Soal Pada Variabel Total Quality Management (TQM) (X)

Untuk menguji validitas pada setiap butir soal peneliti menggunakan bantuan program komputer SPSS For Windows Versi 25. Untuk melakukan uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan nilai r tabel, dimana pada penelitian ini nilai r tabel dapat dilihat dari *degree of freedom* (df) = n – k, df = 38 – 2, df = 36. maka didapatkan nilai dari df = 36 dengan tingkat signifikansi 0,05 didapatkan nilai r tabel = 0,320. Syarat dari pengujian validitas yaitu jika nilai dari r hitung positif dan lebih besar dari nilai r tabel maka butir soal dapat dinyatakan valid.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel X

No	Keterangan	Pearson Correlation (r hitung)	r tabel ( $\alpha = 5\%$ )	Hasil Penelitian
1	X.1	0,701	0,320	Valid
2	X.2	0,757	0,320	Valid
3	X.3	0,811	0,320	Valid
4	X.4	0,855	0,320	Valid
5	X.5	0,753	0,320	Valid
6	X.6	0,702	0,320	Valid
7	X.7	0,739	0,320	Valid
8	X.8	0,803	0,320	Valid
9	X9	0,805	0,320	Valid
10	X10	0,767	0,320	Valid

Sumber: Hasil Penelitian Peneliti, olahan SPSS Versi 25 (2025)

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil analisis uji validitas dengan bantuan program komputer SPSS For Windows Versi 25, setiap butir soal pada variabel X memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yakni 0,320. Yang berarti setiap butir soal pada variabel X dinyatakan valid, (untuk hasil total perhitungan SPSS dapat dilihat pada lampiran). Validitas menunjukkan sejauhmana alat pengukur yang dipergunakan mampu untuk mengukur apa yang diukur. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan nilai antara dengan. Jika r hitung >r tabel maka pernyataan serta indikator yang digunakan dalam penelitian ini dianggap valid. Sedangkan jika r hitung <r tabel maka dapat dipastikan bahwa pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dianggap tidak valid. Dengan demikian, dari hasil perhitungan variabel X (TQM) pada Pertanyaan P1 sebesar 0,701 sedangkan r tabel = 0,320 sehingga hasil  $0,701 > 0,320$  dan demikian juga hasil dari Pertanyaan P2 s.d. P10 sesuai tabel di atas yaitu hasil r hitung lebih besar dari r tabel maka hasil uji validitas adalah valid.

#### Uji Validitas Butir Soal Pada Variabel Kualitas Layanan (Y)

Selanjutnya peneliti memeriksa apakah variabel Kualitas Layanan (Y) valid seperti pengujian sebelumnya dengan menggunakan program komputer SPSS For Windows Versi 25. Untuk menguji validitas, mereka membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Pada penelitian ini nilai r tabel dapat dicari dengan menggunakan derajat kebebasan (df) = n – k, df = 38 – 2, df = 36. Nilai dari df = 36 dengan tingkat signifikansi 0,05 memberikan nilai r tabel = 0,320. Untuk memeriksa apakah suatu tes valid, lihat apakah nilai "r" yang dihitung positif dan lebih tinggi dari nilai "r" dalam tabel; jika ya, maka soal tes tersebut valid.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel Y

No	Keterangan	Pearson Correlation (r hitung)	r tabel ( $\alpha = 5\%$ )	Hasil Penelitian
1	Y1	0,763	0,320	Valid
2	Y2	0,821	0,320	Valid
3	Y3	0,786	0,320	Valid
4	Y4	0,710	0,320	Valid
5	Y5	0,756	0,320	Valid
6	Y6	0,776	0,320	Valid
7	Y7	0,706	0,320	Valid
8	Y8	0,847	0,320	Valid
9	Y9	0,766	0,320	Valid
10	Y10	0,802	0,320	Valid

Sumber: *Hasil Penelitian Peneliti, olahan SPSS Versi 25 (2025)*

Tabel di atas menunjukkan bahwa hubungan antara berbagai hal yang diukur adalah nyata dan penting. Nilai r hitung setiap hal lebih besar dari nilai r tabel. Artinya variabel X dan Y sama-sama benar. Apabila nilai r lebih besar dari nilai r tabel, maka pernyataan dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini dipandang valid. Namun apabila nilai r lebih kecil dari nilai r tabel, maka pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dianggap tidak valid. Jadi berdasarkan perhitungan diperoleh nilai variabel Y1 sebesar 0,763 dan nilai r tabel sebesar 0,320. Artinya 0,763 lebih besar dari 0,320. Hasil Y2 sampai Y10 sama dengan yang terlihat pada tabel diatas, dimana nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Oleh karena itu, hasil uji validitasnya valid.

### Uji Reliabilitas Variabel X

Dalam penelitian ini, metode *Croanbach Alpha* digunakan untuk memeriksa apakah tes tersebut dapat diandalkan. Suatu tes dianggap reliabel jika nilai *Croanbach alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS Versi 25 ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.** Hasil Uji Realibilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,923	10

Sumber: *Diolah oleh Peneliti 2025*

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel X mempunyai skor uji reliabilitas sebesar 0,923 yang merupakan angka yang tinggi. Agar dapat dianggap andal, suatu alat ukur perlu memiliki nilai koefisien alfa yang lebih tinggi dari 0,60. Jadi, hasil uji reliabilitas untuk variabel.

### Uji Reliabilitas Variabel Y

Dalam penelitian ini, kami memeriksa apakah pengujian kami konsisten menggunakan *Croanbach Alpha*. Suatu tes dianggap reliabel jika nilai *Croanbach alpha* lebih besar dari 0,60. Tabel di bawah ini menunjukkan hasil uji reliabilitas yang kami lakukan dengan menggunakan program komputer SPSS Versi 25.

**Tabel 4.** Hasil Uji Realibilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,923	10

Sumber: *Diolah oleh Peneliti 2025*

Hasil uji reliabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Y mempunyai koefisien alpha sebesar 0,923 yang terbilang angka yang tinggi. suatu alat ukur harus mempunyai koefisien alpha lebih besar dari 0,60. Agar dapat dianggap andal, suatu alat ukur perlu memiliki nilai koefisien alfa yang lebih tinggi dari 0,60. Jadi, hasil uji reliabilitas untuk variabel.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas variabel X dan Y dinyatakan reliabel oleh karena hasil perhitungan lebih besar dari nilai koefisien alpha.

### Koefisien Korelasi

Menurut Ghozali (2018), pengujian koefisien korelasi adalah uji untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila kedua variabel berbentuk interval atau ratio. Jika angka koefisien korelasi menghasilkan nilai positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan yang searah atau disebut dengan korelasi positif, maka variabel bebas mengalami kenaikan maka variabel terikat juga mengalami kenaikan. Adapun kriteria taraf signifikan dijabarkan sebagai berikut: 0,00-0,199 tingkat hubungan sangat lemah, 0,20-0,399 tingkat hubungan lemah, 0,01-0,599 tingkat hubungan cukup, 0,60-0,799 tingkat hubungan kuat, 0,80-1,00 tingkat hubungan sangat kuat. Untuk menggunakan statistik untuk menguji dan membuktikan bahwa *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh terhadap Kualitas Layanan penulis menggunakan program SPSS Versi 25 untuk melakukan uji korelasi product moment dan uji determinasi. Hasil perhitungan tersebut adalah:

**Tabel 5.** Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations		Total Management (TQM)	Quality Management (TQM)	Kualitas Layanan
Total Management (TQM)	Pearson Correlation	1	,829**	
	Sig. (2-tailed)		,000	
	N	38	38	
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	,829**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	38	38	

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2025

Dari tabel diatas menunjukkan pengaruh antara *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kualitas Layanan terdapat koefisien korelasi sebesar 0,01. Hal tersebut menandakan bahwa ada korelasi positif antara *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kualitas Layanan yang tingkat hubungannya kuat, dan didapatkan juga nilai dari koefisien korelasi sebesar 0,829. Dengan demikian, dari hasil perhitungan di atas maka dapat diketahui bahwa ada koefisien korelasi atau hubungan antara kedua variabel, dimana hasilnya 0,829, bila dilihat dari taraf signifikan koefisien korelasi di atas sebesar 0,829 – 1,00 maka kedua variabel yaitu *Total Quality Management (TQM)* dan Kualitas Layanan memiliki hubungan yang sangat kuat.

### Uji Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan program komputer SPSS For Windows Versi 25 untuk menguji analisis statistik regresi linier sederhana. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil pengolahan data dengan SPSS.

**Tabel 6.** Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,467	3,286		1,359	,182
	<i>Total Management (TQM)</i>	,800	,090	,829	8,900	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2025

Dari tabel uji regresi linear sederhana nilai standarnya 4,467 dan untuk variabel x sebesar 0,800. Jadi, persamaan linear regresi penelitian ini yaitu:  $y = a+bx$ ,  $y=4,467 + 0,800x$ . Sehingga kesimpulannya bahwa variabel x mempengaruhi variabel y. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa *total quality manajemen (TQM)* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya, semakin diterapkan *total quality manajemen (TQM)* semakin baik pula Kualitas Layanan. Koefisien regresi ( $\beta$ ) untuk *total quality manajemen (TQM)* adalah 0,800, yang berarti bahwa setiap penerapan 1 unit *total quality manajemen (TQM)* akan meningkatkan kualitas

layanan sebesar 0,800 unit. Ini menunjukkan bahwa *total quality manajemen (TQM)* memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas layanan.

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa baik model regresi dalam menjelaskan perubahan variabel terikat. Berikut hasil keluaran SPSS untuk koefisien determinasi:

**Tabel 7.** Uji Koefisien Determinasi

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,829 <sup>a</sup>	,688	,679	3,320
3. a. Predictors: (Constant), Total Quality Management (TQM)				

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti dari hasil SPSS25(2025)

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui nilai koefisien determinasi (*R-Square*) adalah 0,688, yang dimasukkan kedalam rumus:  $KD = rxy^2 \times 100\%$ ,  $KD = 0,688 \times 100\%$ ,  $KD = 68,8\%$  Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari variabel bebas (*Total Quality Management (TQM)*) terhadap variabel terikat (Kualitas Layanan) sebesar 68,8%, sedangkan 31,2% lainnya adalah pengaruh lainnya yang tidak dibahas pada penelitian ini.

### Uji t (Hipotesis)

Uji T digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen yang diuji pada taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Secara teknis pengujian dilakukan perbandingan antara nilai thitung dengan nilai ttabel.Untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 8.** Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,467	3,286		1,359	,182
	Total Quality Management (TQM)	,800	,090	,829	8,900	,000
a. Dependent Variable: Kualitas Layanan						

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2025

Berdasarkan hasil uji T diatas variabel *Total Quality Management (TQM)* diperoleh nilai thitung= 8,900 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 didapat t tabel sebesar 2,028 yang menandakan bahwa thitung > t tabel yaitu 8,900 > 2,028 yang berarti  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Dengan demikian hipotesis diterima yang menandakan arah koefisien regresi positif berarti *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh positif yang signifikan terhadap Kualitas Layanan.

### Pembahasan

#### Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kualitas Layanan pada Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli

*Total Quality Management (TQM)* merupakan pendekatan manajerial yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan di seluruh aspek operasional perhotelan dan resto. Dalam hal pelayanan pada Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli TQM tidak hanya berfokus pada pemenuhan standar mutu internal, tetapi juga pada penciptaan nilai dan kepuasan bagi pelanggan. Melalui komitmen terhadap perbaikan berkesinambungan, pengendalian proses, dan pelibatan seluruh karyawan ikut dalam peningkatan mutu layanan.

Menurut Ishikawa Tjiptono & Diana (2017), bahwa "TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, team work, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan" Sedangkan Menurut

Gaspersz, Vincent (2017: 5-6), mendefinisikan manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) sebagai suatu cara meningkatkan kinerja secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

*Total Quality Management* dan kualitas layanan saling memberikan kontribusi dalam menciptakan proses pelayanan yang lebih efektif, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Anisa & Dipayanti (2024) menyatakan bahwa kualitas layanan memberikan kepuasan bagi pelanggan, hal ini mengindikasikan adanya suatu hubungan yang sangat erat di antara keduanya. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi atau lembaga. Sehingga organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam mengetahui tentang kualitas layanan adalah salah satu hal yang mempengaruhi cara atau bisnis menangani suatu usaha. Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli menyediakan jasa perhotelan dan kuliner. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS for Windows versi 25.0, diperoleh hasil uji t untuk variabel *Total Quality Management* (X) sebesar 8,900. Pada tingkat signifikansi sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ), nilai t tabel yang digunakan sebagai acuan pembanding adalah 2,028. Selain itu, nilai signifikansi (Sig.) yang dihasilkan adalah 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Mengacu pada kriteria pengambilan keputusan dalam uji t, yaitu: Jika  $\text{Sig.} < 0,05$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y. Sebaliknya, jika  $\text{Sig.} > 0,05$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Karena pada hasil penelitian ini diperoleh  $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$  dan  $t \text{ hitung} = 8,900 > t \text{ tabel} = 2,028$ , maka dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y) pada Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli.

Sedangkan hasil regresi linier sederhana pada variabel TQM menunjukkan bahwa setiap penambahan satu satuan pada TQM akan meningkatkan Kualitas Layanan sebesar 0,800 satuan. Dengan kata lain, semakin tinggi penerapan TQM, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, ini memperlihatkan bahwa TQM berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan. Dapat disimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang dilakukan secara efektif terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan di Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli. Ketika prinsip-prinsip TQM diterapkan secara konsisten oleh manajer maupun seluruh karyawan, berbagai keluhan pelanggan yang sebelumnya muncul dapat diminimalkan. Kondisi ini pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra positif Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli sebagai penyedia layanan yang berkualitas.

Hasi Penelitian di atas, sejalan atau sependapat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bouranta et al (2017). *The Influence of Total Quality Management (TQM) on the Quality of Health Services at PKM XYZ*. Hasil penelitian ini menunjukkan *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan, bahwa implementasi TQM yang baik secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di PKM XYZ. Semakin efektif TQM diterapkan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pusat kesehatan tersebut.

Selain itu, hasil penelitian di atas juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nathasya G.P yang berjudul Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Tni AL dr. Wahyu Slamet Bitung Selama Masa Pandemi Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit TNI AL dr. Wahyu Slamet Bitung selama masa pandemi COVID-19. Seluruh komponen TQM — fokus pada pelanggan, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, dan perbaikan berkesinambungan — terbukti berkontribusi dalam meningkatkan mutu layanan baik secara parsial.

Penjelasan ini searah dengan penelitian Purba et al (2023) mengutarakan bahwa pengaruh signifikan TQM terhadap kualitas layanan dengan nilai t hitung yaitu 6.154 lebih besar dari t tabel yaitu 2,030 ( $6.154 > 2,030$ ). menegaskan pentingnya pelayanan yang responsif, empatik, dan tepat waktu dalam membangun kepuasan pelanggan. Dengan demikian, besarnya pengaruh TQM menegaskan pentingnya penerapan Total Quality Management secara komprehensif di Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli. Penerapan TQM yang konsisten dan menyeluruh diharapkan mampu

meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan serta memperkuat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan..

### **Seberapa Besar Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Layanan Pada Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli**

Dalam mengukur hubungan antara Total Quality Management (TQM) dan kualitas layanan di Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli, sangat penting untuk memahami sejauh mana penerapan prinsip-prinsip TQM mampu memengaruhi peningkatan mutu pelayanan. Analisis yang komprehensif terhadap kedua variabel ini akan memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai efektivitas pengelolaan kualitas dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Menurut Prawirosentono dalam (Firdausiyah, 2020), terdapat delapan prinsip utama yang menjadi dasar dalam penerapan Total (TQM). Salah satu prinsip utama menekankan bahwa tanggung jawab atas pembentukan struktur organisasi, desain produk, alur produksi, serta sistem motivasi yang dapat mendorong kreativitas karyawan dalam menghasilkan produk berkualitas sepenuhnya berada di tangan manajemen puncak.

Berdasarkan hasil analisis data melalui uji koefisien determinasi (*R-Square*), diketahui bahwa variabel *Total Quality Management* memberikan pengaruh sebesar 68,8% terhadap variabel kualitas layanan. Persentase ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM memiliki pengaruh yang sangat signifikan dan dominan terhadap peningkatan kualitas layanan di Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli. Selanjutnya, dari hasil penelitian dapat diketahui beberapa data untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh variabel *Total Quality Management* (TQM) terhadap variabel Kualitas Layanan, sebagai berikut: T-statistik sebesar 0,800 menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel yang diukur, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Nilai P (Sig.) sebesar 0,005 lebih kecil dari nilai alpha (0,05). Artinya kita dapat menerima hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap Kualitas Layanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan Pada Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli. Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah *Total Quality Management* (TQM) dan hal lainnya secara bersama-sama mempengaruhi Kualitas Layanan. Hasil T-Statistic sebesar 0,800 menunjukkan bahwa keseluruhan model berpengaruh besar terhadap apa yang kita pelajari. Nilai P (Sig.) sebesar 0,000 kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa kedua hal tersebut secara bersama-sama memang mempunyai pengaruh. Artinya *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap Kualitas Layanan pada Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli.

Analisis regresi linear sederhana merupakan metode statistik yang digunakan untuk memahami hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam konteks ini, peneliti ingin mengevaluasi sejauh mana *Total Quality Management* (TQM) berkontribusi terhadap peningkatan Kualitas Layanan. Dari hasil regresi, peneliti menarik beberapa kesimpulan tentang kontribusi *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kualitas Layanan, yakni bahwa jika koefisiennya signifikan dan positif, ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) berhubungan dengan peningkatan Kualitas Layanan. Dengan memahami sejauh mana kedua variabel independen ini berkontribusi, Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli merumuskan strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan Kualitas Layanan, misalnya dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) sesuai dengan preferensi serta saran dari Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Anisa Rahmawati yang berjudul "Pengaruh Total Quality Management Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi kasus pada Klinik Fakhira)", dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa total quality management (TQM) dan disiplin kerja secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Klinik Fakhira RB 24 Jam. Sementara itu, secara simultan total quality management (TQM) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah disiplin kerja. *Total Quality Management* (TQM), dengan skor 0,518, berarti bahwa untuk setiap peningkatan satu poin dalam menerapkan *Total Quality Management* (TQM), maka Kualitas Layanan akan meningkat sekitar 0,518, dengan asumsi semua faktor lainnya tetap sama. Hal ini menunjukkan bahwa menyusun strategi menarik minat pelanggan yang lebih banyak dapat meningkatkan Kualitas Layanan pada Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli.

Penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Rezky Adhinata et al., 2023 yang berjudul Pengaruh *Total Quality Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Feandra Cake Pekanbaru. hasil penelitian, penelitian menegaskan bahwa keberhasilan Feandra Cake dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh efektivitas penerapan *Total Quality Management* dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, manajemen perlu terus memperkuat budaya mutu dan meningkatkan profesionalisme pelayanan agar mampu mempertahankan serta meningkatkan loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien determinan 64,1 % sisanya 35,9 %.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas layanan mempunyai dampak yang kuat dan positif terhadap cara menarik minat pelanggan, baik secara kelompok maupun sendiri. Temuan ini memberikan alasan yang baik untuk membuat pilihan cerdas dalam menerapkan *Total Quality Management* (*TQM*) untuk meningkatkan Kualitas layanan sehingga membantu pelanggan pada Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli membuat keputusan yang lebih baik. Sehingga Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli lebih memahami bagaimana hal-hal yang perlu ditingkatkan dan penerapan *Total Quality Management* (*TQM*) dengan cara yang lebih bermanfaat.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan di Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli terkait dengan Total Quality Management (*TQM*) mempengaruhi Kualitas Layanan menunjukkan hasil yang signifikan. Berdasarkan hasil uji T, variabel Total Quality Management (*TQM*) diperoleh nilai t hitung sebesar 8,900 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 didapat t tabel sebesar 2,028 yang menandakan bahwa t hitung > t tabel yaitu  $8,900 > 2,028$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian hipotesis diterima yang menandakan arah koefisien regresi positif berarti Total Quality Management (*TQM*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan. Selain itu, dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari variabel bebas Total Quality Management terhadap variabel terikat Kualitas Layanan sebesar 68,8%, sedangkan 31,2% lainnya adalah pengaruh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberikan saran yang dapat membantu pemilik usaha Kaliki Resto and Hotel dalam membuat keputusan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan. Disarankan kepada pimpinan Kaliki Resto and Hotel Gunungsitoli untuk meningkatkan manajemen mutu melalui peningkatan kompetensi setiap sumber daya manusia (karyawan) dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Selain itu, pihak manajemen juga perlu meningkatkan kualitas layanan melalui penyediaan fasilitas yang lebih memadai serta memastikan setiap proses pelayanan berjalan sesuai standar. Pihak manajemen juga perlu mempertimbangkan penambahan jumlah kamar hotel untuk memenuhi permintaan pelanggan yang terus meningkat sehingga mampu meningkatkan kenyamanan, kapasitas layanan, serta daya saing usaha secara keseluruhan.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, D., & Dipayanti, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret Leuwidamar Kilometer 20 Lebak Banten. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 1064–1073.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bouranta, N., Psomas, E. L., & Pantouvakis, A. (2017). Identifying the critical determinants of TQM and their impact on company performance: Evidence from the hotel industry of Greece. *The TQM Journal*, 29(1), 147–166. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2015-0142>
- Firdausiyah, V. (2020). *Penerapan Total Quality Management Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Kota Malang* (Vol. 1, Issue 2). JURNAL AL-HUKMI.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (2014). *Metodologi Research*. Penerbit Andi.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Manajemen Operasi (Operations Management)* (R. Juwita, Trans.). Salemba Empat.
- Khairinal. (2016). *Metodologi penelitian pendidikan*. Mandar Maju.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Revisi). Remaja Rosdakarya.

- Muthya, R., Putri, K. P., & Nisa, F. (2024). Pengaruh TQM, Sistem Penghargaan, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Manajerial pada Hotel Bintang 4 & 5 di Kota Bandung. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 1955–1962. <https://doi.org/10.59924/jupin.v4i4.692>
- Nasution, A. (2018). *Resistensi dalam Organisasi: Teori dan Praktik*. Alfabeta.
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>
- Rianty, S. P., & Prastian, A. N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sari Ater Kamboti. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(4), 2566–2573. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2805>
- Sa'adah, L., & Munir, A. F. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Revisi 2024). Alfabeta.
- Thùy, Đ. T., & Hue, N. T. (2023). Impact of TQM practices on business performance of three-star hotels and above in Vietnam: The role of innovation performance. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, 5(2), 300–312.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2017). *Total Quality Management*. Andi.
- Umar, H. (2018). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Edisi Revisi). Raja Grafindo Persada.