



KEDISIPLINAN KARYAWAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS KERJA PADA MANADO QUALITY HOTEL

Agus Walansendouw, Lisbeth Mananeke, Yorisal Pasambe

¹ Yorisal Pasambe, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

² Agus Walansendouw, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata, Indonesia

³ Merry Adrah, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

Email:

yorizalpasambe@gmail.com

walansendowagus@gmail.com

merryadrah16@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Provide 4-6 keywords

Kedisiplinan

Karyawan

Kualitas Kerja

Manado

Quality Hotel

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengukur dan menjelaskan kedisiplinan karyawan dan pengaruhnya terhadap kualitas kerja pada Manado Quality Hotel. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah *observasi*, *survey* serta *interview*. Metode pengambilan sampel diambil secara acak atau *random sampling* dan metode analisis yang digunakan adalah analisa regresi linier sederhana dimana variabel (X) Kedisiplinan Karyawan dan variabel (Y) Kualitas Kerja dengan persamaan $Y' = a + bX$ dan analisa koefisien korelasi untuk menghitung seberapa kuat hubungan antara variabel (X) dan variabel (Y).

Hasil akhir penelitian ini setelah dilakukan perhitungan analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan dimana $Y' = 3,46 + 0,98X$ menunjukkan bahwa setiap pertambahan satu unit variabel (X) Kedisiplinan Karyawan akan menyebabkan perubahan pertambahan variabel (Y) Kualitas Kerja sebesar 0,98 demikian juga sebaliknya. Koefisien determinan $r^2 = 0,4624$ atau 46,24%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang kuat terhadap kualitas kerja 46,24% dan 53,76% merupakan perubahan variabel yang disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti seperti kebijakan manajemen dan pengaturan sistem kerja karyawan.

I. PENDAHULUAN

Hampir semua negara berkembang di dunia saat ini, sektor pariwisata telah berkembang pesat dan berubah menjadi produk unggulan dalam sektor pertumbuhan ekonomi dunia sebagai sumber devisa negara non migas yang merupakan salah satu ladang investasi yang memiliki prospek jangka panjang yang menjanjikan. Untuk kategori perdagangan internasional, pariwisata merupakan produk unggulan ke 4 sesudah produk migas, *chemicals* dan produk otomotif. Pariwisata dijadikan sebagai salah satu daya tarik untuk meningkatkan kunjungan orang ke suatu daerah tujuan wisata dengan berbagai macam tujuan, baik untuk berlibur, mengikuti pertemuan maupun berbisnis. Pariwisata sebagai penggerak perekonomian dengan biaya yang kecil tetapi keuntungan yang didapatkan sangatlah besar, sehingga pariwisata merupakan suatu kegiatan dinamis yang melibatkan banyak manusia serta menghidupkan berbagai bidang usaha. Begitupula dengan negara kita Indonesia, pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar dalam perekonomian nasional saat ini sehingga pemerintah selalu memberi peluang besar bagi pelaku bisnis pariwisata untuk membantu memajukan industri pariwisata dengan jalan kemudahan perijinan bagi pembangunan berbagai akomodasi yang menunjang lancarnya kegiatan pariwisata di Indonesia.

Peran *management* dalam menjalankan operasional hotel adalah sangat penting, di ibaratkan sebuah kapal yang berlayar mengarungi lautan, arah dan tujuan di tentukan oleh sang kapten beserta kru, begitu pula dengan hotel segala bentuk kebijakan dalam operasional hotel ditentukan oleh manajemen. Tujuan manajemen hotel biasanya dituangkan dalam *business plan* atau *budget plan* dimana di tetapkan *target* yang akan dicapai dalam kurun waktu satu tahun, *target* yang direncanakan misalnya: *target* pencapaian tingkat hunian, *target* pencapaian pendapatan serta *target* keuntungan yang akan diperoleh, *target* pemeliharaan bangunan dan pengadaan fasilitas tambahan serta target terhadap kualitas pelayanan terhadap tamu.

Secara umum hotel beroperasi selama 24 jam dalam satu hari. Bisnis dalam dunia perhotelan dimulai dengan adanya pemenuhan kebutuhan konsumen untuk menggunakan fasilitas akomodasi, konsumsi, konvensi dan rekreasi. Dengan mempertemukan antara kebutuhan tamu dan pihak hotel selaku penyedia sarana jasa berbagai fasilitas tersebut maka terjadilah jalinan bisnis, didalamnya ada transaksi dan interaksi, ada unsur etika dan estetika serta ada norma dan aturan main. Ketika para tamu melakukan berbagai aktivitas dengan berbagai gaya kelas dan bintang, maka dari sana para tamu bisa terpuaskan kebutuhannya baik untuk menikmati makanan berkualitas, layanan *banquet* yang profesional, layanan tata graha yang terampil dan bersih, fasilitas taman dan tempat rekreasi yang menenangkan jiwa dan masih banyak lagi hal-hal yang memang dicari untuk bisa memenuhi kebutuhan tamu. Dengan adanya penjualan

fasilitas itu maka pihak hotel mendapatkan penghasilan. Penghasilan ini merupakan sumber keuntungan bagi pihak hotel, yang bisa saja dipakai untuk pengembangan usaha, peningkatan sarana dan fasilitas, peningkatan pelayanan hotel serta kesejahteraan karyawan yang perlu dijaga dalam pelayanan kepada tamu adalah bagaimana *management* bisa mengawasi agar karyawan dapat secara konsisten memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, hal-hal yang perlu di perhatikan seperti: Standar penampilan (*grooming*), *management* arus kas, struktur organisasi, uraian tugas, Urut-urutan layanan.

Hal tersebut diatas sangat dibutuhkan dalam operasional hotel sebagai acuan utama bagi karyawan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan sehari-hari dengan tujuan agar dapat memberikan landasan yang kuat tentang suatu alur layanan hotel mulai dari memasarkan hotel sampai ke persoalan kreasi produk supaya ada kegairahan bagi karyawan menjaga agar citra hotel tetap baik serta memberikan layanan prima di dalam operasional secara detail.

Operasional suatu hotel menghendaki setiap karyawan untuk mengerti tentang etika kerja. Etika itu diperuntukkan bagi tamu yang merupakan sumber eksistensi bisnis di hotel. Etika merupakan prasyarat penting untuk mendukung pencapaian target keuntungan perusahaan. Dengan etika setiap karyawan diberikan pedoman berperilaku yang baik, antara lain: perilaku/pelayanan yang ramah tamah dan murah senyum, sabar, sopan, penuh ketulusan, kejujuran dan sebagainya. Karyawan juga diajarkan dan dilatih bagaimana menjadi anggota tim yang baik dan bisa bekerjasama dengan karyawan yang lain.

Tamu adalah raja, ini merupakan ungkapan klasik yang merefleksikan bahwa layanan kepada pelanggan merupakan hal yang paling penting, seorang karyawan hotel harus menyadari bahwa dalam operasional sehari-hari, tindakan dan profesionalisme mereka adalah sepenuhnya untuk kepuasan pelanggan. Jika karyawan bekerja tetapi hanya untuk kepentingan dirinya sendiri akan menjadi salah sasaran. Ungkapan lain yang sama adalah "*Customer is the central of everything we do*" dimana pusat dari keterampilan dan pengetahuan yang kita miliki itu untuk pelayanan kita kepada pelanggan kita, dengan demikian maka rasa hormat, sopan santun, menjunjung tinggi hak-hak tamu dan menyadari akan arti penting tamu dengan memberikan layanan secara tulus dan cepat serta efisien harus selalu dapat diwujudkan.

Manajemen Pengelolaan Hotel

Pada dasarnya ada dua sistem manajemen pengelolaan hotel, yaitu dilakukan oleh lembaga pengelola (*hotel operator*) dan di kelola sendiri (swa kelola). Jika suatu hotel dikelola oleh suatu lembaga pengelola, maka akan ada dua macam pengelolaan hotel yaitu secara lokal dan internasional. Baik lokal maupun internasional mempunyai dua macam bentuk manajemen yaitu sebagai hotel individu (*individual hotel*) dan hotel yang mempunyai jaringan atau mata rantai (*chain hotel*). Jika suatu hotel dikelola oleh lembaga internasional dan

mempunyai jaringan maka hotel itu lazim disebut *International Chain Hotel*.

Hotel

Pengertian hotel menurut Rumekso (2002:2), hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapat keuntungan. Sedangkan menurut *Hotel Proprietors Act, 1956* dalam Sulastiyono (2004:5), hotel dapat diberi pengertian sebagai suatu usaha yang dikelola dengan menyediakan jasa pelayanan, makanan dan minuman serta kamar untuk tidur bagi pejalan yang mampu membayar sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan dengan tidak membuat perjanjian khusus.

Menurut *Krapf* dalam Nyoman (1999:103), hotel adalah sebuah gedung (bangunan) untuk menyediakan penginapan, makanan dan pelayanan yang bersangkutan dengan menginap makan itu bagi mereka yang mengadakan perjalanan. SK Menteri Perhubungan No.PM 10/PW.391/Phb-77) dalam Sujatno (2008:29) mendefinisikan hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.

Managing Front Office Operations dari AHMA dalam Sugiarto (2003:8), hotel dapat didefinisikan sebagai bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabot dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. Selanjutnya *Grolier Electronic Publishing Inc*, 1995 dalam Sulastiyono (2004:6), hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

Keputusan Menteri Pariwisata Pos Telekomunikasi No. KM 37/PW/ 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2004:7) menyatakan bahwa hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Adapun menurut Darson dalam Rumekso (2002:2), hotel adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makan dan minuman serta fasilitas lainnya.

Badudu dan Zain (1994:1031) mendefinisikan pengaruh adalah : (1) daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, (2) sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dan (3) tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuatan orang lain. Sedangkan menurut Kaelola

(2009:231) pengaruh adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain agar mengubah sikap dan perilakunya secara sadar dan sukarela.

Pengaruh

Menurut Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dalam kamus besar Bahasa Indonesia (2002, 849), pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Djatmiko (2002:47) menjelaskan pengaruh merupakan suatu transaksi sosial dimana seseorang atau sekelompok orang lain melakukan kegiatan sesuai dengan harapan mereka yang mempengaruhi. Jadi proses mempengaruhi tidak perlu selalu berdasarkan kekuasaan, ada cara-cara atau metode lain mendapatkan pengaruh.

Kedisiplinan

Menurut Prijodarminto (1994:23), kedisiplinan adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban. Karena sudah menyatu dengan dirinya, maka sikap atau perbuatan yang dilakukan bukan lagi atau sama sekali tidak dirasakan sebagai beban.

Kedisiplin mempunyai tiga aspek:

- a. Sikap Mental (*attitude*) yang merupakan sikap taat dan tertib sebagai hasil atau pengembangan dari latihan, pengendalian pikiran dan pengendalian watak
- b. Pemahaman yang baik mengenai sistem aturan perilaku, norma, kriteria dan standar yang sedemikian rupa, sehingga pemahaman tersebut menumbuhkan pengertian yang mendalam bahwa ketaatan akan aturan, norma, kriteria dan standar tadi merupakan syarat mutlak untuk mencapai keberhasilan
- c. Sikap kelakuan yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati, untuk menaati segala hal secara cermat dan tertib.

Kedisiplinan pada hakekatnya akan tumbuh dan terpancar dari hasil kesadaran manusia.

Fathoni, (2006:172), mengatakan bahwa kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik kedisiplinan karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya, tanpa kedisiplinan yang baik sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggungjawabnya. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak.

Karyawan

Karyawan merupakan aset dari perusahaan karena tanpa adanya karyawan maka akan sulit operasional hotel sehari-hari untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dalam Arafat (2007:3) disebutkan bahwa Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Selanjutnya disebutkan bahwa pekerja atau buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain.

Menurut Tjiptono dan Diana (2001:14) karyawan adalah individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik yang merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai, oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberikesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia 3, karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor atau perusahaan) dengan mendapat gaji.

Dalam <http://definispengertian.com> disebutkan bahwa karyawan adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dan dia bekerja untuk digaji.

Menurut Rivai dan Basri dalam Riani, (2011:97) Kualitas kerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Mangkunegara dalam Pasolong (2008:197), kualitas kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pelayanan Berkualitas

Menurut Osborne dan Gobler serta Bloom dalam Pasolong (2008:211) Pelayanan berkualitas adalah memiliki ciri-ciri seperti tidak prosedural, terdistribusi dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Tjiptono dan Diana (2001:3) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas kerja menurut Goetsch and Davis dalam Tjiptono dan Diana (2001:3) merupakan suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang melebihi harapan pelanggan.

Adapun masalah-masalah yang sering ditemui pada Manado Quality Hotel adalah: kurangnya persediaan bahan makanan untuk tamu yang tidak sesuai dengan kebutuhan karena keterbatasan *supplier*, proses check in yang lama karena kurangnya koordinasi antara *housekeeping department* dan *front office department* dalam memprioritaskan pembersihan kamar, birokrasi keuangan yang berbelit-belit dalam melakukan *refund* sehingga mengganggu kelancaran pelayanan kepada tamu, proses pembelian *spare part* mesin yang rusak agak lama sehingga menimbulkan *complaint* dari pelanggan, komunikasi antara *cook* dengan pelayan *restaurant* kurang baik sehingga kualitas makanan yang disajikan kepada tamu sudah dalam keadaan dingin, *banquet event order* terkadang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan diakibatkan kurang telitnya petugas sales dalam membuat *order* tersebut, kurangnya kedisiplinan karyawan dalam menjalankan pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap kualitas kerja pada Manado Quality Hotel.

Kerangka Pikir

Kerangka berpikir peneliti dalam penelitian ini yaitu memaparkan paradigma berpikir terhadap dua variabel penelitian: Satu variabel terikat (Y) dan satu variabel bebas (X).

Y' = Variabel Kualitas Kerja

X = Variabel Kedisiplinan

r = Kedisiplinan Karyawan dan pengaruhnya terhadap kualitas kerja pada

Manado Quality Hotel

Melalui kerangka berpikir ini peneliti akan melakukan penelitian survey untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan terhadap kualitas kerja pada Manado Quality Hotel.

Hipotesis

Hipotesis yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu diduga ada pengaruh yang signifikan antara kedisiplinan terhadap kualitas kerja pada Manado Quality Hotel.

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu peneliti akan menggambarkan/melukiskan keadaan objek penelitian berdasarkan data-data yang berupa angka-angka atau hitungan-hitungan yang didapati dari teknik pengumpulan data yang dilakukan.

Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya perluasan pemahaman mengenai variabel penelitian dan untuk mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian maka peneliti memperjelas variabel-variabel penelitiannya yang terdiri dari:

- a. Variabel X : Kedisiplinan Karyawan, sebagai variabel yang berpengaruh atau variabel *independent* yang merupakan salah satu faktor yang menentukan kualitas pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pada Manado Quality Hotel, sehingga memberi kesan yang baik bagi pelanggannya. Yang dimaksud dengan karyawan dalam penelitian ini adalah: karyawan didalam hotel pada posisi *rank and fail* atau dibawah *supervisor*

Yang menjadi indikator-indikator dari variabel X adalah:

1. Pengetahuan peraturan
2. Tepat waktu
3. Penampilan
4. *Standard Operational Procedure*
5. Konsisten
6. Bersih dan rapih
7. Komunikasi
8. Pengawasan
9. *Reward and punishment*

- b. Variabel Y : Kualitas Pekerjaan, sebagai variabel yang dipengaruhi atau variabel *dependent* dikarenakan adanya kedisiplinan karyawan dalam melakukan tugas dan pekerjaannya sehingga memberi dampak pelayanan yang baik dimata pelanggan.

Yang menjadi indikator-indikator dari variabel Y adalah:

1. Keramahan
2. Kepedulian
3. Ketepatan
4. Kejujuran
5. Aman dan nyaman
6. Pelayanan
7. Kepuasan
8. Kemampuan
9. Promosi

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan Manado Quality Hotel. Sampel dari penelitian ini diambil sampel sebanyak 60 orang, terdiri dari 30 orang posisi *supervisor* hingga *manager* pada Manado Quality Hotel yang akan menjawab kuesioner variabel X dan 30 orang dari tamu atau pelanggan yang menginap pada Manado Quality Hotel yang akan menjawab kuesioner variabel Y.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan peneliti untuk mengukur kedua variabel yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan tujuan menghasilkan data yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *likert* disajikan dalam bentuk angka yang tertinggi (angka 5) sampai yang terendah (angka 1).

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil yang akurat maka peneliti membutuhkan data-data guna melengkapi hasil penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Data primer

Observation (pengamatan langsung) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian, yaitu pada seluruh bagian hotel khususnya pada pelaksanaan kedisiplinan karyawan baik pada saat datang bekerja maupun pada saat sedang bekerja dan juga peneliti mengamati sikap tamu yang mendapatkan pelayanan dari karyawan hotel. Adapun instrumen yang digunakan dalam *observation* dibuat dalam bentuk *checklist*.

Survey yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan-pertanyaan secara tertulis yang harus diisi oleh sampel, dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan pada responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan. Adapun instrumen yang digunakan dalam *survey* dibuat dalam bentuk kuesioner (angket).

Interview (wawancara) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan-pertanyaan secara langsung yang ditanyakan oleh peneliti kepada para pelanggan serta karyawan hotel. Instrumen yang digunakan dalam *interview* dibuat dalam bentuk pedoman wawancara.

- b. Data sekunder

Data yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian sebelumnya, lembaga atau instansi yang berhubungan dengan objek penelitian, *literature*, termasuk perpustakaan yang menyediakan berbagai buku, akses internet dan dokumen-dokumen hotel sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Semua data diolah sehingga menghasilkan data yang representatif dalam penelitian.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu peneliti akan menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan data-data berupa angka – angka atau perhitungan yang didapat dari teknik pengumpulan data yang telah dilakukan.

Beberapa metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini, yakni:

a. Analisis Regresi Linear Sederhana.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel kedisiplinan karyawan (X) terhadap kualitas kerja (Y) dengan ini peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana yang rumusnya sesuai dengan yang dikemukakan Sugiyono (2011 : 262) yang rumusnya sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan :

Y' = Kualitas kerja

X = Kedisiplinan karyawan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

b. Analisis Koefisien Korelasi (*Pearson Product Moment*)

Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan besar kecilnya hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*. Jadi untuk mengukur seberapa besar kecilnya atau kuat dan lemahnya pengaruh kedisiplinan karyawan terhadap kualitas kerja, peneliti menggunakan rumus korelasi *pearson product moment*. Dimana besarnya koefisien korelasi (r) :

r = +1 (plus satu) atau mendekati satu maka korelasi antara kedua variabel positif atau sangat kuat.

r = 0 (nol) atau mendekati (nol), maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

r = -1 (negative satu) atau mendekati minus satu, maka korelasi antara dua variabel adalah negative atau sangat rendah.

Koefisien Determinasi (r^2) merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besarnya sumbangan dari variabel-variabel yang mempunyai pengaruh terhadap variasi naik turunnya y koefisien determinasinya terletak antara 0 dan 1 dimana (r^2) tidak boleh negatif.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian secara detail. Hasil penelitian dapat dilengkapi dengan tabel, grafik, gambar, atau diagram. Bagian pembahasan memaparkan hasil pengolahan data, menambahkan analisa secara logis, serta mengaitkan dengan sumber referensi yang relevan.

Penulisan persamaan atau fungsi matematik disusun dengan penomoran yang berurutan dan dituliskan seperti berikut ini,

$$a + b = \gamma \quad (1)$$

Fungsi matematik dijadikan acuan dengan menuliskan nomor persamaan beserta tanda kurung, misalnya.

1. Gambaran Umum Responden dan Sampel penelitian

Pada penelitian ini jumlah responden adalah sebanyak 60 orang. Responden terdiri dari 30 orang karyawan tingkat *supervisor* sampai *manager* dan 30 orang pelanggan yang sedang atau pernah menggunakan fasilitas pada Manado Quality Hotel.

Responden menurut jenis kelamin, untuk variabel X dari karyawan hotel tingkat *supervisor* hingga *manager*, laki-laki sebanyak 20 orang atau sebesar 67%, perempuan 10 orang atau sebesar 33%. Untuk variabel Y tamu hotel, jenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang atau sebesar 60% dan perempuan 12 orang atau sebesar 40%.

Responden menurut tingkat pendidikan responden variabel X, pendidikan SMU/ sederajat 8 orang atau sebesar 27%, pendidikan diploma 19 orang atau sebesar 63% dan sarjana 3 orang atau sebesar 10%. Tingkat pendidikan responden variabel Y, pendidikan SMU/ sederajat 1 orang atau sebesar 3%, pendidikan diploma 11 orang atau sebesar 37% dan tingkat pendidikan sarjana 18 orang atau sebesar 60%.rjana.

Responden menurut tingkat usia pada variabel X, usia responden 20-30 tahun sebanyak 11 orang atau sebesar 37%, usia 31-40 tahun sebanyak 17 orang atau 57% dan usia 41-50 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 6%. Untuk usia responden pada variabel Y terlihat usia 20-30 tahun 2 orang atau sebesar 6%, usia 31-40 tahun sebanyak 17 orang atau sebesar 57%, usia 41-50 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 34% dan usia diatas 50 tahun 1 orang atau sebesar 3%.

Responden menurut pekerjaan variabel X seluruhnya adalah pegawai swasta, sedangkan responden pada variabel Y terlihat PNS sebanyak 6 orang atau sebesar 20%, pegawai swasta 16 orang atau sebesar 54%, Polri/ABRI sebanyak 1 orang atau sebesar 3%, wiraswasta 6 orang atau sebesar 20% dan pensiunan 1 orang atau sebesar 3%.

2. Analisis kedisiplinan karyawan Manado Quality Hotel

Berikut disajikan data tentang tanggapan responden terhadap kedisiplinan karyawan, tentang pengetahuan peraturan terlihat 14 orang atau 47% responden sangat setuju, 15 orang atau 50% setuju bahwa karyawan telah memiliki

pengetahuan tentang peraturan yang berlaku di lingkungan perusahaan dan 1 orang atau 3% responden masih ragu-ragu ini dikarenakan adanya karyawan yang masih baru yang belum mendapatkan pengarahan tentang peraturan secara menyeluruh. Dapat disimpulkan bahwa peraturan perusahaan sangat penting karena dalam mendisiplinkan karyawan perlu adanya sosialisasi tentang aturan yang berlaku terhadap seluruh karyawan sehingga manajemen selanjutnya hanya akan melakukan kontrol dan pengawasan dalam pelaksanaannya.

Analisis tentang ketepatan waktu terlihat 3 orang atau 10% responden ragu-ragu, 20 orang atau 67% responden tidak setuju dan 7 orang atau 23% responden sangat tidak setuju jika karyawan datang terlambat, hal ini dapat disimpulkan bahwa umumnya karyawan Manado Quality Hotel telah datang tepat waktu namun 10% responden ragu-ragu dikarenakan ada diantara karyawan yang masih datang terlambat karena belum adanya kesadaran bahwa dengan terlambat akan memberi dampak yang kurang baik terhadap pelayanan terhadap pelanggan, karyawan datang terlambat lebih disebabkan adanya kemacetan lalu lintas di jam sibuk serta budaya karyawan sendiri yang suka menunda-nunda waktu.

Tentang penampilan karyawan terlihat bahwa 3 orang atau 10% responden sangat setuju dan 26 orang atau 87% responden setuju jika karyawan sudah menggunakan pakaian seragam dan penampilan yang sesuai dengan standar, namun ada 1 orang atau 3% responden masih ragu-ragu dalam menanggapi. Dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan Manado Quality Hotel telah menggunakan pakaian seragam yang sesuai dengan standar begitu juga dengan standar penampilan yang dituntut sebagai seorang karyawan tetapi masih ada terdapat diantara karyawan yang dalam bekerja belum terlalu peduli terhadap penampilan dan standar penggunaan seragam.

Dalam menjalankan *Standard Operational Procedure*, 2 orang atau 7% responden sangat setuju dan 26 orang 86% setuju jika karyawan telah bekerja sesuai dengan SOP yang ada, namun 2 orang 7% responden menanggapi ragu-ragu. Dapat disimpulkan bahwa karyawan dalam melakukan tugas dan pekerjaannya sehari-hari telah mengacu pada SOP yang diterapkan perusahaan karena dengan tetap mengacu pada SOP tentunya akan memberikan dampak yang baik bagi pelayanan terhadap pelanggan, namun dalam operasional sehari-hari 7% responden yang kemungkinan melihat masih adanya karyawan yang bekerja diluar SOP yang telah ditetapkan hal ini disebabkan karyawan masih dalam taraf menyesuaikan dengan pekerjaan baru

sehingga belum memahami dengan benar SOP yang ditetapkan didalam hotel.

Terdapat 8 orang atau 27% responden sangat setuju dan 20 orang 67% setuju namun ada 2 orang atau 7% ragu-ragu dengan pernyataan konsistensi karyawan terhadap pelaksanaan pekerjaannya, hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh karyawan telah konsisten dalam melaksanakan segala tugas dan pekerjaan yang diberikan oleh atasannya tetapi 7% responden melihat masih adanya beberapa karyawan yang belum konsisten apabila tidak mendapat pengawasan dari atasannya.

Untuk pernyataan bersih dan rapih, 25 orang atau 83% setuju dan 5 orang atau 17% yang menanggapi ragu-ragu atas kepedulian karyawan terhadap kebersihan dan kerapihan area hotel. Dapat disimpulkan bahwa kebersihan dan kerapihan area hotel adalah suatu penunjang terciptanya pelayanan yang baik kepada pelanggan karenanya perusahaan tentunya sangat konsisten terhadap hal tersebut dan berusaha agar semua karyawan peduli terhadap kebersihan dan kerapihan namun didalam pelaksanaannya 17% responden menilai masih adanya karyawan yang belum begitu peduli terhadap kebersihan dan kerapihan area hotel yang disebabkan oleh perilaku atau kebiasaan hidup kurang bersih.

Terlihat bahwa 2 orang atau 7% responden ragu-ragu, 17 orang atau 57% tidak setuju dan 11 orang atau 36% sangat tidak setuju jika komunikasi antara karyawan dan manajemen kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa suatu pekerjaan atau pelayanan berjalan dengan baik jika ada komunikasi dan koordinasi yang baik sehingga tercipta suatu hasil yang berkualitas dimata pelanggan, artinya bahwa responden merasa komunikasi antara manajer dengan para karyawan sudah berjalan dengan baik, namun tanggapan dari responden menunjukkan 7% masih ragu-ragu, hal ini kemungkinan disebabkan masih terdapat komunikasi yang masih belum begitu baik antara atasan dengan bawahan serta koordinasi di lapangan yang masih perlu lebih ditingkatkan.

Tentang pengawasan 8 orang atau 27% responden sangat setuju, 21 orang atau 70% setuju jika pengawasan terhadap karyawan sudah berjalan dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa karyawan akan efektif bekerja ketika pihak manajemen konsisten dalam melakukan pengawasan terhadap karyawan, namun masih ada 1 orang atau 3% responden menanggapi ragu-ragu hal ini dikarenakan masih ada pengawas yang tidak mengawasi secara detail saat karyawan sedang bekerja.

Dalam hal *reward* dan *punishment* terlihat bahwa 9 orang atau 30% responden menyatakan sangat

setuju dan 21 orang atau 70% setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan akan mendapatkan *reward* jika mereka bekerja maksimal dan *punishment* berlaku jika karyawan melanggar aturan dalam bekerja. Dapat disimpulkan bahwa karyawan menyadari *reward* dan *punishment* akan memberikan semangat yang lebih besar kepada karyawan yang telah bekerja dengan baik sehingga konsistensi *performance* kerjanya akan terjaga serta akan memotivasi kepada karyawan yang belum begitu baik untuk dapat berusaha lebih baik lagi dan merubah perilaku yang kurang baik menjadi baik.

3. Analisis Kualitas Kerja pada Manado Quality Hotel

Terlihat bahwa 21 orang atau 70% responden menyatakan sangat setuju dan 9 orang 30% setuju jika karyawan selalu melayani tamu dengan penuh keramahan. Dapat disimpulkan bahwa karyawan Manado Quality Hotel selalu menunjukkan sikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang datang, keramahan dalam pelayanan tidaklah begitu sulit untuk diterapkan dalam pekerjaan karena sudah mengakar sebagai budaya di Indonesia yang sejak dahulu masyarakatnya terkenal dengan keramahannya.

Dalam hal kepedulian 5 orang atau 17% responden menyatakan setuju dan 5 orang atau 17% ragu-ragu jika karyawan kurang peduli terhadap kebutuhan tamu, hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan tamu tidak selalu dipenuhi karena memang tidak tersedia sesuai dengan keinginan tamu, akan tetapi pada prinsipnya karyawan sudah peduli terhadap kebutuhan tamu hal ini dapat ditunjukkan dengan tanggapan 22 orang atau 66% responden yang tidak setuju jika karyawan Manado Quality Hotel Kurang peduli terhadap kebutuhan tamu.

Mengenai ketepatan, 5 orang 17% responden sangat setuju dan 25 orang atau 83% setuju jika karyawan telah memberi pelayanan dengan cepat dan tepat waktu dan sesuai harapan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa umumnya pelanggan telah melihat bahwa karyawan telah memberikan pelayanan cepat dan tepat atas segala permintaan tamu sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Dalam hal kejujuran, 13 orang atau 43% responden sangat setuju dan 17 orang atau 57% setuju jika karyawan telah menunjukkan kejujuran dalam melakukan tugas dan pekerjaannya.

Untuk suasana aman dan nyaman, dapat dilihat bahwa 15 orang atau 50% responden sangat setuju dan 15 orang atau 50% setuju jika karyawan telah mampu memberikan rasa aman sehingga merasa nyaman selama tinggal di Manado Quality Hotel. Dapat disimpulkan bahwa

terciptanya rasa nyaman dimata tamu terjadi karena adanya kepedulian karyawan dalam menciptakan suasana yang aman bagi pelanggan yang datang mempergunakan fasilitas pada Manado Quality Hotel.

Dalam hal pelayanan terlihat bahwa ada 4 orang atau 13% responden setuju, 6 orang atau 20% ragu-ragu dikarenakan tidak semua keinginan tamu sesuai dengan harapan tamu karena keterbatasan waktu, ruang dan tempat, 14 orang atau 47% tidak setuju dan 6 orang atau 20% sangat tidak setuju jika pelanggan tidak terlayani dengan baik jika tingkat hunian sedang penuh. Dapat disimpulkan bahwa keterbatasan waktu, ruang dan tempat penyebab utama tidak dapat memenuhi keinginan dan harapan tamu seperti: kamar yang penuh, karyawan yang tidak dapat melayani satu per satu karena keterbatasan jumlah karyawan, namun 67% responden tidak setuju jika pelanggan kurang mendapatkan pelayanan pada saat keadaan sedang ramai.

Dalam pernyataan kepuasan terlihat bahwa ada 14 orang atau 47% responden sangat setuju dan 16 orang atau 53% setuju atas pernyataan jika karyawan mampu menjalin hubungan yang baik sehingga tercipta suasana yang akrab terhadap pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang penuh dengan keramahan, cepat dan tepat akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan dengan demikian akan terjalin hubungan komunikasi yang lebih dekat sehingga karyawan dan pelanggan akan semakin akrab secara pribadi sehingga akan tercipta suasana kekeluargaan antara karyawan dan pelanggan dimana tamu akan merasa tinggal di rumah sendiri.

Terlihat bahwa 14 orang atau 47% responden menanggapi sangat setuju dan 16 orang atau 53% setuju jika karyawan Manado Quality Hotel telah mampu membuat dan menyajikan makanan dan minuman yang memenuhi standar rasa dan kualitas. Dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh makanan dan minuman yang dipesan dan dikonsumsi oleh pelanggan telah sesuai dengan harapan pelanggan dengan cita rasa yang enak dan cara penyajian yang baik pula.

Untuk pernyataan promosi, terlihat bahwa 13 orang atau 43% responden sangat setuju dan 17 orang atau 57% setuju atas pernyataan diatas. Dapat disimpulkan bahwa apabila karyawan telah memegang teguh kedisiplinan dalam bekerja maka akan memberikan dampak yang baik bagi kualitas kerjanya, dengan adanya kualitas kerja yang baik maka pelanggan puas dan pasti akan kembali lagi bahkan akan merekomendasi serta mempromosikan kepada orang lain.

4. Analisa Regresi Linear Sederhana

$$Y' = a + bX$$

$$Y' = 3,46 + 0,98X$$

Dengan persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh, maka dapat diketahui adanya pengaruh positif antara variabel (X) kedisiplinan karyawan terhadap variabel (Y) Kualitas kerja

Nilai a dan b dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a = 3,46 berarti jika tanpa kedisiplinan karyawan pada Manado Quality Hotel, maka kualitas kerja sudah sama dengan a yaitu 3,46 karena nilai b positif, maka setiap pertambahan nilai variabel (X) Kedisiplinan karyawan akan menyebabkan pertambahan nilai variabel (Y) Kualitas kerja. Begitu pula sebaliknya apabila variabel (X) Kedisiplinan karyawan menurun, maka akan menyebabkan nilai variabel (Y) Kualitas kerja juga menurun.
- b = 0,98 berarti jika satu kali kedisiplinan karyawan untuk mencapai kualitas kerja, maka kedisiplinan karyawan akan berubah sebesar 0,98 kali. Hal ini menunjukkan setiap perubahan pada variabel (X) Kedisiplinan karyawan akan menyebabkan perubahan nilai variabel (Y) Kualitas kerja sebesar 0,98.

5. Analisa Koefisien Korelasi (*Pearson Product Moment*)
Angka koefisien korelasi diperoleh nilai $r = 0,68$ menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara variabel (X) Kedisiplinan Karyawan terhadap variabel (Y) Kualitas Kerja. Artinya, apabila terdapat kedisiplinan karyawan pada Manado Quality Hotel, maka kualitas kerja akan meningkat. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinan (r^2) yaitu 0,4624 atau 46,24% menunjukkan adanya pengaruh yang kuat variabel (X) kedisiplinan karyawan terhadap variabel (Y) kualitas kerja 46,24% dan 53,76% merupakan faktor-faktor yang tidak diteliti seperti kebijakan manajemen dan pengaturan sistem kerja karyawan.

Pengaruh Kedisiplinan Karyawan Terhadap Kualitas Kerja

Kedisiplinan karyawan merupakan faktor yang memegang peranan penting dalam usaha meningkatkan kualitas kerja, adapun hal-hal yang berperan sebagai indikator dalam kedisiplinan karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Setiap karyawan diharapkan untuk selalu datang bekerja tidak terlambat, tepat waktu dalam melayani segala kebutuhan tamu, seperti: ketepatan waktu dalam membersihkan kamar, ketepatan waktu dalam mengantarkan pesanan tamu dan lain-lain. Sehubungan dengan keterlambatan tiba ditempat kerja *management* memberikan *punishment* bagi karyawan yang 3 kali datang terlambat atau terlambat 1 kali lebih dari satu jam maka uang service dikurangi 50%, uang service

yang dipotong 50% dibagikan kepada karyawan yang tidak datang terlambat.

- b. Karyawan dituntut untuk selalu menggunakan seragam yang telah ditetapkan dan wajib untuk menjaga penampilan dari segi *personal grooming* seperti: rambut untuk wanita harus memakai *harnet* dan laki-laki dipotong pendek, kuku pendek, tidak boleh memakai perhiasan dan lain-lain. Juga dalam hal penampilan karyawan juga dituntut untuk selalu tersenyum dan ramah kepada setiap tamu yang datang, ini sangat penting karena penampilan yang baik dari karyawan akan memberi *image* yang baik bagi perusahaan.
- c. Untuk menjaga agar semua karyawan dapat melakukan tugas dan pekerjaannya dengan cara yang sama maka *management* menetapkan suatu standar yang sesuai dengan situasi dan kondisi perusahaan hal ini untuk menjaga mutu pelayanan kepada pelanggan.
- d. Hal yang sangat berperan dalam usaha menjaga dan meningkatkan kualitas kerja adalah konsistensi, dimana karyawan selalu dituntut untuk melakukan pekerjaannya dengan selalu berdasarkan pada aturan-aturan serta standar yang berlaku secara terus menerus.
- e. Karyawan wajib untuk bisa menjaga seluruh area hotel selalu bersih dan rapih, karyawan diharapkan untuk selalu membuang sampah pada tempatnya, merokok dan membuang puntung rokok pada tempatnya, memungut sampah dan memasukkan pada tempatnya apabila menemukan di setiap tempat dalam area hotel juga termasuk menempatkan peralatan atau barang-barang apabila tidak berada pada tempatnya agar kelihatan rapih.
- f. Terciptanya komunikasi yang baik diantara sesama karyawan, atau karyawan terhadap atasannya akan memperlancar sistem operasional sehingga pelayanan kepada tamu akan lebih cepat dan tepat.
- g. Untuk kelancaran operasional dan memastikan bahwa pelayanan kepada tamu berjalan dengan baik, maka manajemen selalu melakukan pengawasan terhadap karyawan didalam melakukan tugas dan pekerjaannya, dalam hal ini yang menjadi pengawas lini depan adalah *supervisor* pada masing-masing *department* kemudian *manager* atau *department head*, apabila *departement head* sudah pulang atau pada hari libur maka digantikan oleh pengawas operasional secara umum yaitu *Manager On Duty* atau MOD yang akan bertugas mengawasi operasional hotel secara keseluruhan dan segera mengambil keputusan apabila terdapat masalah baik masalah *internal* operasional maupun masalah yang terjadi pada tamu.

V. KESIMPULAN

Hasil perhitungan regresi linier sederhana dengan persamaan $Y' = a + bX$, dimana pertambahan $Y' = 3,46 + 0,98X$ menunjukkan nilai b adalah positif sehingga dengan pertambahan setiap variabel X (kedisiplinan karyawan). Hal ini berarti jika ada pertambahan satu unit pada nilai X

(Kedisiplinan karyawan), akan menyebabkan peningkatan variabel Y (Kualitas kerja). Artinya semakin tinggi tingkat kedisiplinan karyawan maka akan meningkatkan kualitas kerja pada Manado Quality Hotel. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi (r), dimana $r = 0.68$ karena mendekati 1 maka terdapat pengaruh positif kuat antara variabel X (Kedisiplinan Karyawan) terhadap variabel Y (Kualitas Kerja). Untuk koefisien determinan (r^2) yaitu 0,4624 atau 46,24% menunjukkan bahwa kedisiplinan karyawan berpengaruh terhadap kualitas kerja sebesar 46,24%, sedangkan 53,76% adalah faktor-faktor lain diluar kedisiplinan yang berpengaruh terhadap kualitas kerja yang tidak diteliti, seperti Kebijakan Manajemen dan Pengaturan Sistem Kerja yang diterapkan dalam operasional hotel.

Terciptanya kedisiplinan karyawan dengan indikator-indikator sebagai berikut: Adanya pengetahuan tentang peraturan, tepat waktu dalam bekerja, penampilan yang standar, menjalankan *Standard Operational Procedure* dengan benar, konsisten dalam melakukan pekerjaan, selalu menjaga area hotel bersih dan rapih, terciptanya komunikasi yang baik diantara sesama karyawan maupun manajemen, pengawasan yang baik dari manajemen serta pemberian *reward* dan *punishment* bagi karyawan akan memberi dampak yang sangat kuat bagi terciptanya kualitas kerja yang baik yang dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut: Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan, kepedulian, ketepatan, kejujuran, terciptanya rasa aman dan nyaman, adanya kepuasan pelanggan serta kemampuan karyawan dalam memberikan citarasa makanan dan minuman yang lezat serta adanya promosi dari pelanggan.

REFERENSI

- Arafat, Yasir, (2007). *Undang-Undang Ketenagakerjaan*. Jakarta: Permata Press
- Badudu dan Zain Moh, (1994). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Djarmiko, Yayat, (2002). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fathoni, Abdurrahmat, (2006). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ismayanti, (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo
- Kaelola, Akbar (2009). *Kamus Istilah Politik Kontemporer*. Yogyakarta: Cakrawala.
- Nyoman, Pendi (1999). *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Yogyakarta: Pradnya Paramita.
- Pasolong, Harbani, (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta
- Prijodarminto, Soegeng, (1994). *Disiplin Kiat Menuju Sukses*, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Rumekso, (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Riani, Laksmi, Asri (2011) *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono, (2011). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus, (2004). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono dan Diana, (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Copyright holder:

Yorisal Pasambe (2022)

First publication right:

Jurnal Hospitaliti