

DAFTAR PUSTAKA

- Anissa, U. (2022). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekanbaru Hotel*.
- Nurul, A. (2018). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Hotel Singgasana Makasar.
- Adrian, P.W. (2020). Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan Quality Management Information (QMI) Terhadap Kinerja Operasioanal Perusahaan.
- Shandy, P.I. (2017). Analisis Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Opeasional Pada PT. SO GOOD FOOD.
- Ratna Wijayanti Daniar Paramita, S.E.,M.M., dkk. (2021) METODA PENELITIAN KUANTITATIF (Edisi 3). Kabupaten Lumajang, jawa timur : WIDYA GAMA PRESS.
- Widya press. (2016) KUALITAS VERSI DEMING, JURAN, DAN CROABY.
- Agung Gita Subakti, SST, MM. (2016). *SCC Hotel Operation Services* , Bina Nusantara University. HOTEL DAN SEJARAHNYA.
- Helen, Helen (2021) Pengaruh *Customer Relationship Management* (ERHA Clinic) terhadap loyalitas pelanggan ERHA Clinic (Survey pada member ERHA Clinic).
- Ahmad Zikri, Muhammad Ikhsan Harahap (2022) Analisis kualitas pelayanan pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen pada PT pos Indonesia (persero) regional I Sumatera.
- Sinaga, E. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Mahasiswa STEI Angkatan 2018 Jurusan Manajemen).

Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 923-926.

Wati, N. D. R. (2021). Penerapan Activity Based Management untuk Meningkatkan Efisiensi Produksi pada Perusahaan Perlengkapan ABRI CV. Tumiran.

LAMPIRAN

Lampiran. 1 Surat Keterangan Penelitian

ASTON BOGOR HOTEL & RESORT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mr. Indra Destanto
Perusahaan : Aston Bogor Hotel & Resort
Jabatan : Asst. AEHK

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nadila Putri Utami
Tempat & Tanggal Lahir : Bogor, 04 Januari 2001
Instansi : STIE GICI Bussines School Bogor
Program Studi : S1 Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor.

Adalah Mahasiswi semester akhir angkatan 2019 di STIE GICI Bussines School Bogor yang **Telah** mengerjakan tugas akhir (Skripsi) dengan melakukan penelitian di perusahaan kami Aston Bogor Hotel & Resort.

Dengan persyaratan data atau apapun itu isi pada skripsi tersebut **tidak dipublikasikan dan hanya untuk kepentingan prasyarat kelulusan saja dan serta sifatnya di rahasiakan** untuk kepentingan umum yang hanya berlaku untuk kepentingan institusi yang diteliti, mahasiswa dan sebagai literature tertutup akademik.

Bogor, 24 Juni 2023

ASTON BOGOR
HOTEL & RESORT

Mr. Indra Destanto

Asst. AEHK

Lampiran. 2 Kuesioner Penelitian



KUISIONER PENELITIAN

No Responden : _____

Tanggal : _____

Yth. Bapak/Ibu Pimpinan dan Karyawan Aston Bogor Hotel & Resort
Saya Nadila Putri Utami, Mahasiswa Manajemen Bisnis STIE GICI Business School Bogor, sedang mengumpulkan data untuk penelitian, mohon partisipasi Bapak/Ibu dalam pengisian kuisisioner ini

Gambaran Umum

Kuisisioner ini digunakan sebagai informasi dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Operasional Pada Hotel Aston Bogor” pengumpulan data dengan kuisisioner ini dilakukan untuk mendapatkan penilaian dari responden mengenai penerapan *Total Quality Management* pada Hotel Aston Bogor.

Saya sangat mengharapkan Bapak/ibu dapat mengisi kuisisioner ini dengan jujur dan objektif. Kuisisioner ini merupakan alat bantu yang bermanfaat untuk memperoleh data yang akurat dan benar, serta dapat menjadi masukan bagi penulis. Semua data

dalam kuisioner ini dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas kerjasamanya saya haturkan terima kasih

Petunjuk Umum

1. Kuisioner ini ada tiga bagian yang terdiri dari pengisian identitas responden, pengisian pernyataan sesuai dengan keadaan sesungguhnya.
2. Pengisian kuisioner ini dilakukan secara online oleh para responden atau dipandu oleh peneliti secara langsung
3. Jawaban merupakan pendapat pribadi dari masing-masing responden
4. Dalam pengisian kuisioner, responden diharapkan untuk melakukannya secara sekaligus (tanpa penundaan), agar terhindar dari jawaban yang tidak konsisten
5. Responden berhak ,menambah atau mengurangi hal-hal yang sudah tercantum dalam kuisioner ini jika memiliki alasan yang jelas dan kuat

A. IDENTITAS REPONDEN

Jenis kelamin :

- | | |
|----------------|--------------|
| 1. Laki – Laki | 2. perempuan |
|----------------|--------------|

Usia :

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| 1. 20 Tahun – 25 Tahun | 2. 26 Tahun – 30Tahun |
| 3. 31 Tahun – 35Tahun | |

Pendidikan Terakhir :

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 1. SLTA / Sederajat | 2. Diploma / Sederajat |
| 3. S1 / Sederajat | 4. S2 / Sederajat |

Jurusan :

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. PERHOTELAN | 2. PARIWISATA |
| 3. MULTIMEDIA | 4. AKUNTANSI |
| 5. PERKANTORAN | 6. LAINNYA |

Penghasilan setiap bulan :

- | | | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------|
| 1. Rp. 1 juta – Rp. 2 juta | 2. Rp. 2 juta – Rp. 3 juta | |
| 3. Rp. 3 juta – Rp. 4 juta | 4. Rp. 4 juta – Rp. 5 juta | 5. Diatas Rp. 5 juta |

B. PERNYATAAN PENELITIAN

PETUJUK PENGISIAN

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada pada pilihan jawaban yang tersedai.

KETERANGAN :

1 = SANGAT TIDAK SETUJU

2 = TIDAK SETUJU

3 = NETRAL

4 = SETUJU

5 = SANGAT SETUJU

1. Orientasi Pada Pelanggan (X₁)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Hotel Aston Bogor selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik					
2	Harga menginap di Hotel Aston Bogor sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan					
3	Hotel Aston memberikan kemudahan dalam memesan kamar melalui <i>website</i>					
4	Tampilan iklan Aston Bogor menarik sehingga tamu memilih untuk menginap					
5	Hotel Aston Bogor mengutamakan kepuasan pelanggan					

2. Orientasi Pada Kualitas (X₂)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Peralatan (kelengkapan sarana dan prasarana) di Hotel Aston sesuai dengan standar					
2	Fasilitas Hotel yang tersedia dalam konsisi baik dan lengkap					
3	Dapat menangani masalah atau keluhan yang dialami pelanggan secara cepat					
4	Memiliki kompetensi dan professional dalam melayani pelanggan					
5	Mampu berkomunikasi dengan baik					
6	Mampu memberikan pelayanan dengan sopan dan menarik					

3. Pemberdayaan Karyawan (X₃)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Dilibatkan dalam pengambilan keputusan pada perusahaan					
2	Bisa mengantisipasi resiko bila terjadi kesalahan dalam bekerja					
3	Memberikan kemampuan yang optimal agar tetap menjadi bagian dalam instalasi					
4	Percaya dengan melaksanakan pekerjaan yang diberikan akan mendapatkan penghargaan					
5	Selalu loyal terhadap pekerjaan yang diberikan					

4. Manajemen Berdasarkan fakta (X₄)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Dalam membentuk keputusan, Hotel Aston selalu menindak lanjuti berdasarkan hasil analisis					
2	Hotel Aston Bogor menjalankan kegiatan operasionalnya menurut kebijakan yang telah ditetapkan					
3	Hotel Aston Bogor menggunakan teknik statistik dalam membuat keputusan					
4	Hotel Aston Bogor melakukan pengujian serta pengumpulan data dan informasi yang berhubungan dengan sasaran.					

5. Kinerja Operasional (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Pemberdayaan Karyawan					
1	Hotel Aston Bogor merupakan hotel yang memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan					
2	Jumlah tamu selalu banyak					
3	semua aktivitas hotel dilakukan sesuai SOP					
4	Pelayanan yang diberikan sesuai standar (bintang) hotel					
	Efisiensi					
5	Karyawan selalu memanfaatkan waktu kerja secara optimal					
6	System pendapatan kehadiran di perusahaan sudah efektif					

7	Hotel Aston Bogor selalu meningkatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan perkembangan hotel					
---	---	--	--	--	--	--

Lampiran. 3 Tabulasi data

JK	USIA	PERIOD	JURUSAN INFORMATIKA (PELANGGAN)					X2 (CREATAS PADA KUALITAS)					X3 (PERBEDAAN KARTUHAN)					X4 (MANAJEMEN BERDASARKAN FAKTA)					Y (KINETIKA OPERASIONAL)											
			X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	JUMLAH	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	JUMLAH	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	JUMLAH	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	JUMLAH	
2	22	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	23	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	13	5	4	4	4	3	3	3	26	
2	21	1	1	2	4	4	4	4	5	22	4	5	4	23	3	3	4	3	3	16	3	4	3	4	14	5	5	4	3	4	4	4	29	
1	20	1	1	1	5	4	4	4	5	22	4	3	4	23	3	3	4	3	3	16	3	4	3	5	16	5	5	5	5	5	4	5	34	
2	24	1	1	5	4	4	4	3	5	20	4	4	4	24	4	3	4	5	5	21	4	4	3	5	16	5	5	5	5	5	4	5	34	
1	24	1	1	3	4	4	4	4	5	21	4	4	3	23	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	3	3	26	
2	20	1	1	3	5	3	4	5	4	21	5	4	4	4	25	2	4	3	4	4	17	4	5	4	4	17	5	5	5	5	4	4	4	32
1	28	1	1	2	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	19	3	3	3	12	4	3	4	4	4	4	4	27	
1	20	1	1	3	4	3	4	3	5	19	5	3	4	4	5	26	3	4	4	3	5	19	4	3	4	14	4	3	3	4	4	3	3	24
2	23	1	1	4	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	30	3	4	5	5	22	4	4	5	4	17	5	4	5	5	5	4	4	32	
1	20	1	1	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	
1	22	1	1	4	3	3	3	4	16	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	
1	23	1	1	5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	24	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28
1	34	1	1	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	24	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	4	29	
2	28	2	6	6	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	25	4	4	4	4	20	4	4	3	5	16	4	4	4	4	4	4	4	28	
2	18	1	1	3	5	4	4	4	5	22	5	5	4	5	5	29	3	4	4	4	5	20	4	4	3	4	15	5	4	4	4	4	4	29
1	24	1	6	3	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	23	3	3	3	3	5	17	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	4	28
1	25	2	6	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	26	2	4	4	1	5	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	1	1	22
2	20	1	1	3	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	24	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28
1	29	1	6	5	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	24	2	3	4	3	3	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	3	3	4	26
1	24	1	1	3	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	4	4	31
1	26	1	6	6	4	5	4	5	5	23	4	4	5	4	26	4	4	5	5	23	5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	4	4	31	
1	24	1	1	5	3	4	4	4	4	19	4	4	5	4	5	27	4	5	4	22	4	5	3	4	16	4	5	4	4	5	4	5	31	
1	33	2	6	6	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	30	4	4	4	4	20	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	5	5	30	
1	22	1	1	3	4	5	4	3	5	21	4	4	4	5	5	27	4	4	5	5	23	4	5	4	5	18	4	5	5	4	5	4	5	32
1	21	1	1	3	4	3	4	5	4	20	3	4	5	4	5	25	3	4	5	3	4	19	3	4	5	3	15	5	4	3	5	4	5	29
1	21	1	1	3	4	5	4	5	3	21	3	4	5	4	25	3	4	5	4	5	21	4	5	4	5	18	4	5	4	5	5	4	32	
1	30	1	1	4	5	4	4	5	22	4	3	5	4	5	4	25	4	5	4	4	22	4	5	4	4	17	4	5	4	5	4	5	4	31
1	25	1	6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	3	4	5	4	4	20	3	5	4	4	16	4	4	4	4	4	3	3	26
1	20	1	1	2	4	5	4	5	4	22	4	5	5	4	5	28	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35
1	30	1	6	6	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	26	4	4	5	5	4	22	4	5	5	19	5	4	4	4	4	4	4	29
			5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	4	5	26	3	5	5	5	5	23	4	4	5	17	5	4	4	5	5	5	5	33	

Lampiran. 4 Hasil output SPSS

1) Variabel Orientasi Pada Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.687	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
OP_X1.1	4.3333	.60648	30
OP_X1.2	4.0667	.69149	30
OP_X1.3	4.0667	.36515	30
OP_X1.4	4.2333	.67891	30
OP_X1.5	4.4333	.56832	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OP_X1.1	16.8000	2.510	.538	.592
OP_X1.2	17.0667	2.547	.402	.661
OP_X1.3	17.0667	2.961	.651	.599
OP_X1.4	16.9000	2.507	.439	.641
OP_X1.5	16.7000	2.976	.313	.688

C

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.1333	3.913	1.97804	5

2) Variabel Orientasi Pada Kualitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
OK_X2.1	4.1000	.60743	30
OK_X2.2	4.1667	.53067	30
OK_X2.3	4.2667	.58329	30
OK_X2.4	4.3000	.53498	30
OK_X2.5	4.4333	.56832	30
OK_X2.6	4.4667	.50742	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OK_X2.1	21.6333	3.620	.451	.736
OK_X2.2	21.5667	3.909	.400	.746
OK_X2.3	21.4667	3.706	.438	.738
OK_X2.4	21.4333	3.426	.665	.677
OK_X2.5	21.3000	3.803	.408	.746
OK_X2.6	21.2667	3.513	.662	.681

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25.7333	5.030	2.24274	6

3) Variabel Pemberdayaan Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PK_X3.1	3.4333	.77385	30
PK_X3.2	3.8667	.62881	30
PK_X3.3	4.2000	.71438	30
PK_X3.4	3.8667	.97320	30
PK_X3.5	4.3333	.66089	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PK_X3.1	16.2667	5.030	.567	.726
PK_X3.2	15.8333	5.454	.595	.724
PK_X3.3	15.5000	5.086	.621	.710
PK_X3.4	15.8333	4.213	.610	.719
PK_X3.5	15.3667	5.895	.394	.779

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.7000	7.597	2.75618	5

4) Variabel Manajemen Berdasarkan Fakta

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.742	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
MF_X4.1	3.9000	.54772	30
MF_X4.2	4.2000	.66436	30
MF_X4.3	3.8667	.77608	30
MF_X4.4	4.2000	.61026	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MF_X4.1	12.2667	2.547	.584	.666
MF_X4.2	11.9667	2.240	.596	.646
MF_X4.3	12.3000	2.079	.530	.697
MF_X4.4	11.9667	2.585	.464	.720

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.1667	3.868	1.96668	4

5) Variabel Kinerja Oprasional

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KO_Y1	4.3000	.70221	30
KO_Y2	4.2333	.56832	30
KO_Y3	4.2000	.55086	30
KO_Y4	4.3667	.55605	30
KO_Y5	4.2333	.56832	30
KO_Y6	3.9000	.84486	30
KO_Y7	4.0333	.85029	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KO_Y1	24.9667	8.585	.491	.823
KO_Y2	25.1333	7.637	.550	.788
KO_Y3	25.1667	7.730	.540	.790
KO_Y4	25.0000	7.655	.560	.787
KO_Y5	25.1333	7.430	.625	.777
KO_Y6	25.4667	6.189	.663	.768
KO_Y7	25.3333	6.161	.664	.767

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29.3667	9.689	3.11264	7

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 ^a	.582	.515	2.16794

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163.468	4	40.867	8.695	.000 ^b
	Residual	117.499	25	4.700		
	Total	280.967	29			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance
1	(Constant)	16.667	5.604		2.974	.006	
	OP_X1	-.118	.215	-.075	-.548	.589	.895
	OK_X2	-.305	.237	-.219	-1.285	.210	.574
	PK_X3	.631	.216	.558	2.915	.007	.456
	MF_X4	.656	.302	.414	2.174	.039	.461

Coefficients^a

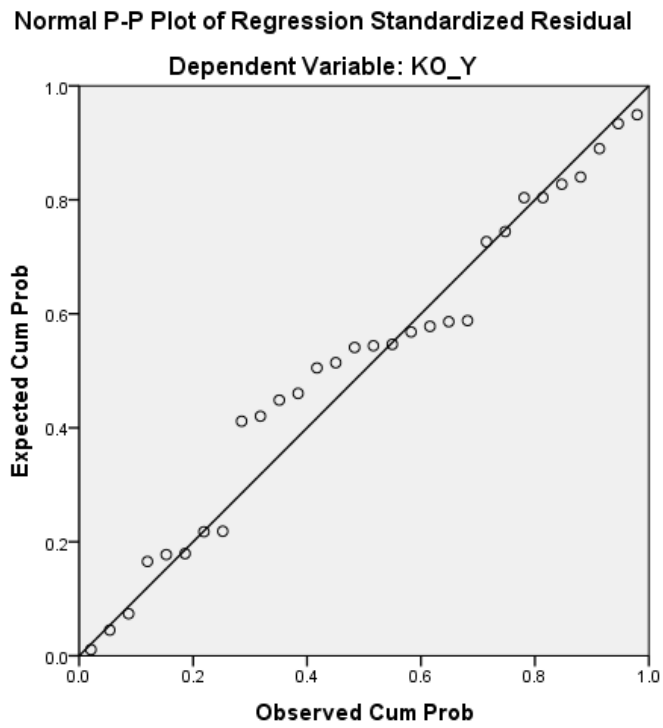
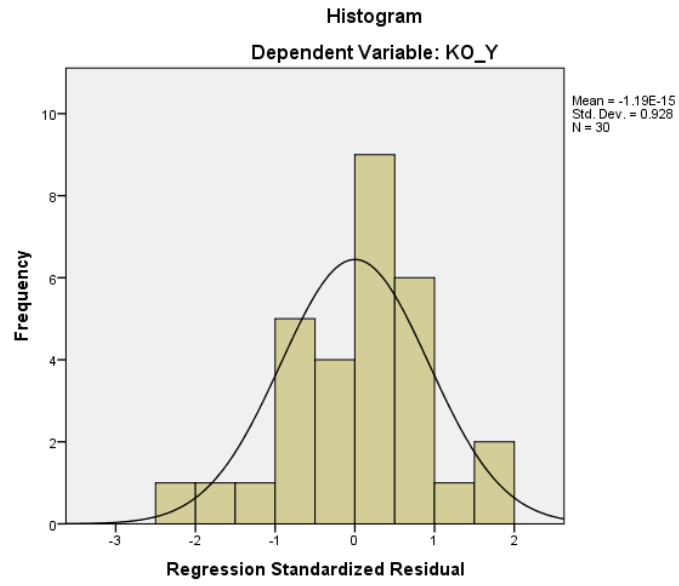
Model		Collinearity Statistics
		VIF
1	(Constant)	
	OP_X1	1.117
	OK_X2	1.743
	PK_X3	2.195
	MF_X4	2.171

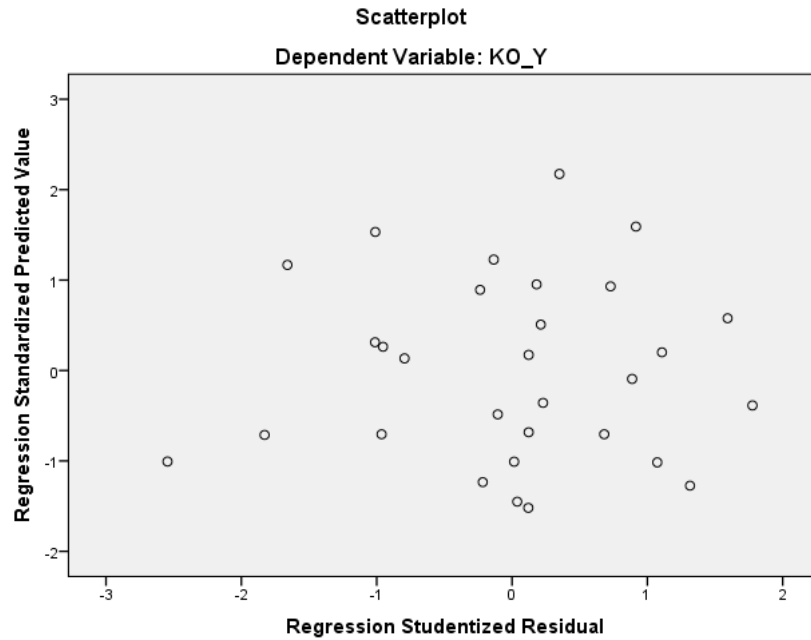
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	16.667	5.604		2.974	.006		
OP_X1	-.118	.215	-.075	-.548	.589	.895	1.117
OK_X2	-.305	.237	-.219	-1.285	.210	.574	1.743
PK_X3	.631	.216	.558	2.915	.007	.456	2.195
MF_X4	.656	.302	.414	2.174	.039	.461	2.171

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	25.7608	34.5281	29.3667	2.37420	30
Std. Predicted Value	-1.519	2.174	.000	1.000	30
Standard Error of Predicted Value	.446	1.697	.848	.257	30
Adjusted Predicted Value	25.7144	33.7808	29.3629	2.36916	30
Residual	-4.97608	3.55069	.00000	2.01288	30
Std. Residual	-2.295	1.638	.000	.928	30
Stud. Residual	-2.546	1.777	.000	1.016	30
Deleted Residual	-6.12083	4.17757	.00380	2.42015	30
Stud. Deleted Residual	-2.898	1.862	-.012	1.066	30
Mahal. Distance	.261	16.808	3.867	3.253	30
Cook's Distance	.000	.298	.041	.065	30
Centered Leverage Value	.009	.580	.133	.112	30





Lampiran. 5. Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.01652528
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.069
	Negative	-.119
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran. 6 Kartu Bimbingan



GBS
GICI BUSINESS SCHOOL
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Nadila Putri Utami
NIM : 2411907556
PROGRAM STUDI : Manajemen
JENJANG STUDI : Strata Satu (S-1)
JUDUL KARYA AKHIR : Pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja operasional pada Hotel Aston Bogor
NAMA PEMBIMBING : Jhonson Sitanggang, SP, MM
PERIODE BIMBINGAN : Maret 2023 - Agustus 2023
PERPANJANGAN :

NO	TANGGAL	TOPIK BAHASAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN MAHASISWA
1.	21 Februari 2023	Membahas Judul Penelitian	JA	
2.	11 Maret 2023	Pembahasan Data pada Latar Belakang	JA	
3.	18 Maret 2023	Pendalaman Permasalahan	JA	
4.	25 Maret 2023	Mencocokkan Teori yang Akan Dipergunakan	JA	
5.	31 Maret 2023	Membuat Penelitian Terdahulu Seperti Hipotesis dan	JA	
6.	1 April 2023	Metodologi Penelitian	JA	
7.	8 April 2023	Metodologi Penelitian Lanjutan	JA	
8.	8 Juni 2023	Gambaran Umum Perusahaan	JA	
9.	15 Juli 2023	Pembahasan	JA	
10.	21 Juli 2023	Pembahasan Dan Kesimpulan	JA	

Depok, 01 Maret 2023

STIE "GICI"

Kajur Manajemen
Altatit Dianawati, S.Si, MM

Lampiran. 7 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nadila Putri Utami
No. KTP : 3201314401010002
Tempat, Tanggal Lahir : 04 Januari 2001
Agama : Islam
No. *Handphone* : 085694903339
Alamat : Jl. Mandorsuki Kp. Ciomas No. 04
Email : nadilautami91@gmail.com



Pendidikan Formal

2007-2013 : SDN Sirnagalih 04
2013-2016 : SMPN 09 Kota Bogor
2016-2019 : SMKN 01 Kota Bogor
2019-2023 : STIE GICI Business School

Pengalaman Kerja

07/2019- Sekarang : Aston Bogor Hotel *And Resort*
02/2022-08/2022 : Guru Paud Tk Tunas Harapan

Lampiran. 8 Tabel r, F dan t

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Lampiran. 9 Dokumentasi penelitian

