

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Berdasarkan keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT1987. Hotel adalah salah satu tipe penginapan yang pemberian sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Secara umum hotel adalah perusahaan atau badan usaha penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya bagi tamu yang datang. Baik yang bermalam di hotel ataupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel atau bagian layanan diperuntukan bagi masyarakat umum.

Pada abad ke-18 di kota-kota besar Eropa dan Amerika, mulai bermunculan hotel-hotel yang menjadi awal lahirnya hotel moden. Hotel Covent Garden yang didirikan tahun 1774, selain memiliki fasilitas lengkap untuk zamannya dan jumlah kamar yang banyak, letak hotel ini berdampingan langsung dengan bioskop dekat Westminster di London. Ada juga City Hotel di New York dengan kapasitas 170 kamar yang didirikan pada tahun 1794. Industri perhotelan berkembang pesat pada abad ke-19. Hotel modern banyak didirikan di banyak kota besar seperti, London, Paris, New York, Boston, San Fransisco, dan lainnya. Pada akhir abad ke-19, muncul hotel-hotel dengan label khusus, misalnya untuk pelancong bisnis, salah satunya Ellsworth Milton Statler Hotel New York yang didirikan pada tahun 1880. Hotel ini merupakan jaringan hotel pertama di dunia. Hotel mewah banyak bermunculan, Hotel Waldof Astoria didirikan pada tahun 1896 di New York dan The Brown Palace di Denver, Colorado.

Pada abad ke-20, khususnya setelah berakhirnya perang Dunia 1, jumlah hotel semakin meningkat. Hotel-Hotel baru banyak didirikan di sekitar pusat-pusat bisnis. Berkembangnya dunia pariwisata yang kemudian melahirkan hotel-hotel resort. Pada tahun 1920-an, sekolah-sekolah perhotelan mulai muncul di banyak tempat. Masa-masa setelah perang dunia ke-2 bisnis perhotelan semakin pesat. Para pengelola lebih memilih untuk mengembangkan hotel yang ada, baik dari segi fasilitas, kualitas pelayanan, dan

manajemen, termasuk memisahkan kepemilikan hotel dari pribadi ke dalam sebuah korporasi. Industri hotel–hotel besar di Amerika mulai melebarkan sayapnya ke luar negeri menggunakan sistem *franchise*. Lahirlah jaringan hotel–hotel besar di bawah korporasi, seperti Hilton, Hayatt, JW Marriots, dan sebagainya.

2.1.2. Kualitas Jasa

Kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Menurut ISO (2000), kualitas suatu produk (apakah dalam bentuk komoditas atau jasa) harus dipertimbangkan secara keseluruhan agar dapat memenuhi serangkaian persyaratan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Philip B. Crosby (1979) mendefinisikan kualitas sebagai kepatuhan terhadap kriteria atau norma yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, suatu produk dianggap berkualitas jika spesifikasinya memenuhi kriteria kualitas yang telah ditetapkan. Menurut Joseph M. Juran (1962) kesesuaian untuk digunakan adalah definisi kualitas. Dengan kata lain, suatu produk (barang atau jasa) harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Noor Sembiring (2019:45) jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud dimana tindakan atau untuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada saat bersamaa, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) yang secara prinsip tidak berwujud pada pembeli pertamanya.

Kualitas pelayanan kunci yang harus dimiliki perusahaan, baik yang baru atau yang sudah bertahun-tahun lamanya. Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen. Layanan bisa disebut kualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di bilang baik dan

memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nanti akan menjadi pelanggan setia. Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan salah satu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi harapan konsumen. maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan sangat memuaskan. Bila jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Akan tetapi bila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa yang menyediakan jasa kepada konsumen secara *continue* dan konsisten.

Kualitas jasa Menurut Harfika dan Abdullah dalam Annisa Utami (2022:11) terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

2.1.3. Total Quality Management (TQM)

a. Pengertian Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) adalah suatu sistem manajemen kualitas yang berfokus pada Pelanggan dengan melibatkan semua tingkatan karyawan dalam melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkelanjutan (secara terus-menerus). *Total Quality Management* menggunakan strategi, data dan komunikasi yang efektif untuk meng-integrasikan kualitas kedisiplinan ke dalam budaya dan kegiatan-kegiatan perusahaan. *Total Quality Management (TQM)* adalah pendekatan manajemen untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui Kepuasan Pelanggan (Kepuasan Pelanggan).

Ishikawa dan Pawira dalam, (Windi & Suhartuti, 2017), mengemukakan bahwa “*Total Quality Management* diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan kedalam *falsafah holistic* yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork,

produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan”. Menurut (Fibriany, 2018) “system Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau dikenal dengan *Total Quality Management* yang baik dan benar, harus didukung dengan melakukan identifikasi dan pemenuhan kebutuhan konsumen.

b. Alat Total Quality Management

Alat TQM Menurut Jay Heizer dan Barry Render dalam Anisa (2022:12), terdapat tujuh alat yang biasanya digunakan dalam TQM, yaitu :

Alat untuk Menghasilkan Ide-Ide

1. Lembar Periksa (*Check Sheet*)

Lembar periksa adalah suatu yang sistematis atau formulir yang dirancang untuk mencatat data. Dalam banyak kasus, pencatatan dilakukan sehingga pada saat pengambilan data pola dapat terlihat dengan mudah.

2. Diagram Pencar (*Scatter Diagram*)

Diagram pencar menunjukkan korelasi antara dua pengukuran. Bila dua hal saling berafiliasi, titik data akan menghasilkan kelompok yang sangat dekat. Bila menghasilkan pola yang acak, hal-halnya tidak berafiliasi.

3. Diagram Penyebab dan Efek

Diagram Penyebab dan Efek merupakan alat untuk mengidentifikasi suatu perkara kualitas dan titik inspeksi. Diagram ini juga dikenal sebagai diagram Ishikawa atau diagram *Fish-Bone*.

Alat untuk Mengatur Data :

4. Grafik Pareto

Grafik Pareto ialah metode dalam mengelola kesalahan, atau cacat untuk membantu memfokuskan perhatian atas usaha pada menuntaskan masalah.

5. Diagram Alur (*Flowcharts*)

Diagram Alur adalah cara untuk merepresntasikan proses atau sistem menggunakan kotak dan garis. Diagram ini berguna untuk memahami suatu proses atau menjelaskan suatu proses.

Alat untuk Mengidentifikasi Masalah :

6. Histogram

Alat ini memberikan informasi tentang rentang nilai untuk pengukuran dan

frekuensi kemunculan setiap nilai. Histogram adalah representasi visual dari distribusi variabel. Histogram menunjukkan nilai dan variasi yang paling umum dalam pengukuran.

7. Pengendalian Proses Statistik

Pengendalian Proses Statistik ialah proses yang dipergunakan untuk memantau standar, melakukan pengukuran, serta mengambil tindakan korektif saat barang serta jasa diproduksi.

c. Karakteristik *Total Quality Management*

Karakteristik *Total Quality Management*, menurut Tjiptono dan Diana (2014:4):

1. Fokus pada pelanggan. Dalam TQM, baik pelanggan *internal* maupun pelanggan *eksternal* merupakan *driver*. Pelanggan *eksternal* menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan *internal* berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.
2. Obsesi terhadap kualitas. Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan *internal* dan *eksternal* menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif.
3. Pendekatan ilmiah. Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (Benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.
4. Komitmen jangka panjang. TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu, dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.
5. Kerjasama tim. Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Sementara itu, dalam organisasi yang menerapkan

TQM, kerjasama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

6. Perbaiki secara berkesinambungan. Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/ lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat.
7. Pendidikan dan pelatihan. Masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, Di era persaingan global. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang utama. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.
8. Kebebasan yang terkendali. Dalam TQM, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.
9. Kesatuan tujuan. Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/ kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif, karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung

berhubungan dengan situasi kerja serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

d. Metode *Total Quality Management*

Metode Joseph M. Juran

Juran mendefinisikan kualitas sebagai cocok atau sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), bahwa suatu barang atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh para pemakainya. Kontribusi Juran yang paling terkenal adalah *Juran's Basic Steps to Progress*, tiga langkah dasar ini merupakan langkah yang harus dilakukan perusahaan bila mereka ingin mencapai kualitas tingkat dunia. Juran juga yakin bahwa ada titik *diminishing return* dalam hubungan antara kualitas dan daya saing. Ketiga langkah tersebut terdiri atas berikut ini:

1. Mencapai perbaikan terstruktur atas dasar kesinambungan yang dikombinasikan dengan dedikasi dan keadaan yang mendesak.
2. Mengadakan program pelatihan secara luas.
3. Membantu komitmen dan kepemimpinan pada tingkat manajemen yang lebih tinggi.

e. Manfaat *Total Quality Management*

Banyak manfaat yang didapat dari penerapan TQM dalam sebuah organisasi. Khususnya bagi pelanggan, perusahaan, serta staff. Manfaat TQM yang terus menerus akan mengurangi tingkat kegagalan atau keborosan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Faktor-faktor ini akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

- 1) Manfaat penerapan TQM bagi pelanggan :
 - Akan ada sedikit atau tidak ada masalah dengan produk atau layanan.
 - Pelanggan lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan mereka dari pada perusahaan.
 - Akan menjamin bahwa semua pelanggan akan puas dengan pembelian mereka.
- 2) Manfaat penerapan TQM bagi institusi :
 - Dapat mengatasi masalah dengan cepat dan tepat.

- Produktifitas meningkat.
- Terdapat perubahan kualitas produk dan layanan.
- Staff lebih termotivasi oleh tujuan dan sasaran perusahaan,
- Biaya produk turun karena produk cacat berkurang.

3) Manfaat penerapan TQM bagi organisasi :

- Para karyawan lebih terampil dan berpengalaman.
- Pemberdayaan karyawan, mereka dapat diberdayakan untuk meningkatkan kinerja mereka agar lebih terampil dan berpengalaman.
- Karyawan lebih dihargai dan dikenal.

Sikap pekerja yang baik akan menimbulkan partisipasi dan komitmen pekerja pada kualitas, rasa bangga bekerja sehingga akan bekerja secara optimal, perasaan tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja organisasi.

2.1.4. Kinerja Operasional

a. Manajemen Operasi

Manajemen operasi adalah area bisnis yang berfokus kepada proses produksi produk ataupun jasa. Manajer operasi yang memiliki tanggung jawab terhadap proses input (material/energi/tenaga kerja) menjadi output produk/jasa). Manajemen operasi juga adalah sebuah bentuk dari pengelolaan yang menyeluruh dan optimal pada masalah tenaga kerja, barang, mesin, peralatan bahan baku ataupun produk yang dapat dijadikan sebuah barang ataupun jasa yang tentunya dapat diperjualbelikan. Dimana tanggung jawab dari manajer operasional teradap menghasilkan produk atau jasa, mengambil keputusan yang berhubungan dengan fungsi operasi dan sistem trasformasi, dan menelaah pengambilan keputusan dari fungsi operasi.

Menurut Parinduri, dkk (2020:2) manajemen operasional adalah suatu bentuk dari pengelolaan yang menyeluruh dan optimal pada sebuah masalah tenaga kerja, barang, mesin, peralatan, bahan baku, atau produk apapun yang bias dijadikan sebuah barang atau jasa yang bisa diperjual belikan.

b. Kinerja Operasional

Kinerja operasional adalah sebuah kinerja tentang mutu aktifitas yang berhubungan dengan aliran dan perpindahan barang, dari barang mentah dipasok sampai barang jadi samapi di tangan konsumen akhir (Kurniawan dan Rinofah,2016).

Menurut (Handoko,2010), kinerja operasional (*operational performance*) merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi. Dengan kata lain *operational performance* merupakan pengukuran dari performa perusahaan terhadap standar atau indikator efektif, efisien dan tanggung jawab sosial seperti halnya: produktivitas, siklus dan kepatuhan terhadap peraturan dan secara lebih rinci tujuan ini berhubungan dengan:

1. Efektifitas dan efisiensi dari kinerja sebuah perusahaan dalam menggunakan aset dan sumber daya lainnya.
2. Melindungi perusahaan dari kerugian finansial
3. Memastikan bahwa semua pegawai telah bekerja memenuhi sasaran dan tujuan dengan efisien dan disertai integritas yang tinggi, tanpa biaya yang tidak diinginkan atau berlebihan.
4. Berbagai pihak (pegawai, vendor, maupun pelanggan) menempatkan kepentingan mereka di belakang dan mendahulukan kepentingan perusahaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah sumber lampau yang pernah ada dari hasil penelitian yang kemudian akan digunakan oleh penulis sebagai perbandingan dengan peneliti yang akan dilangsungkan. Penelitian terdahulu juga diartikan sebagai sumber inspirasi untuk peneliti selanjutnya. Penelitian terdahulu menjadi bukti bahwa sebuah penelitian yang akan dilangsungkan merupakan penelitian asli dan juga baru. Karena ditemukan berbagai hal baru dan temuan baru di dalam penelitian yang kemudian dapat memperbaiki atau melengkapi penelitian sebelumnya.

Randi (2018), penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai refrensi untuk memperkaya bahan kajian pada penelitian.

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

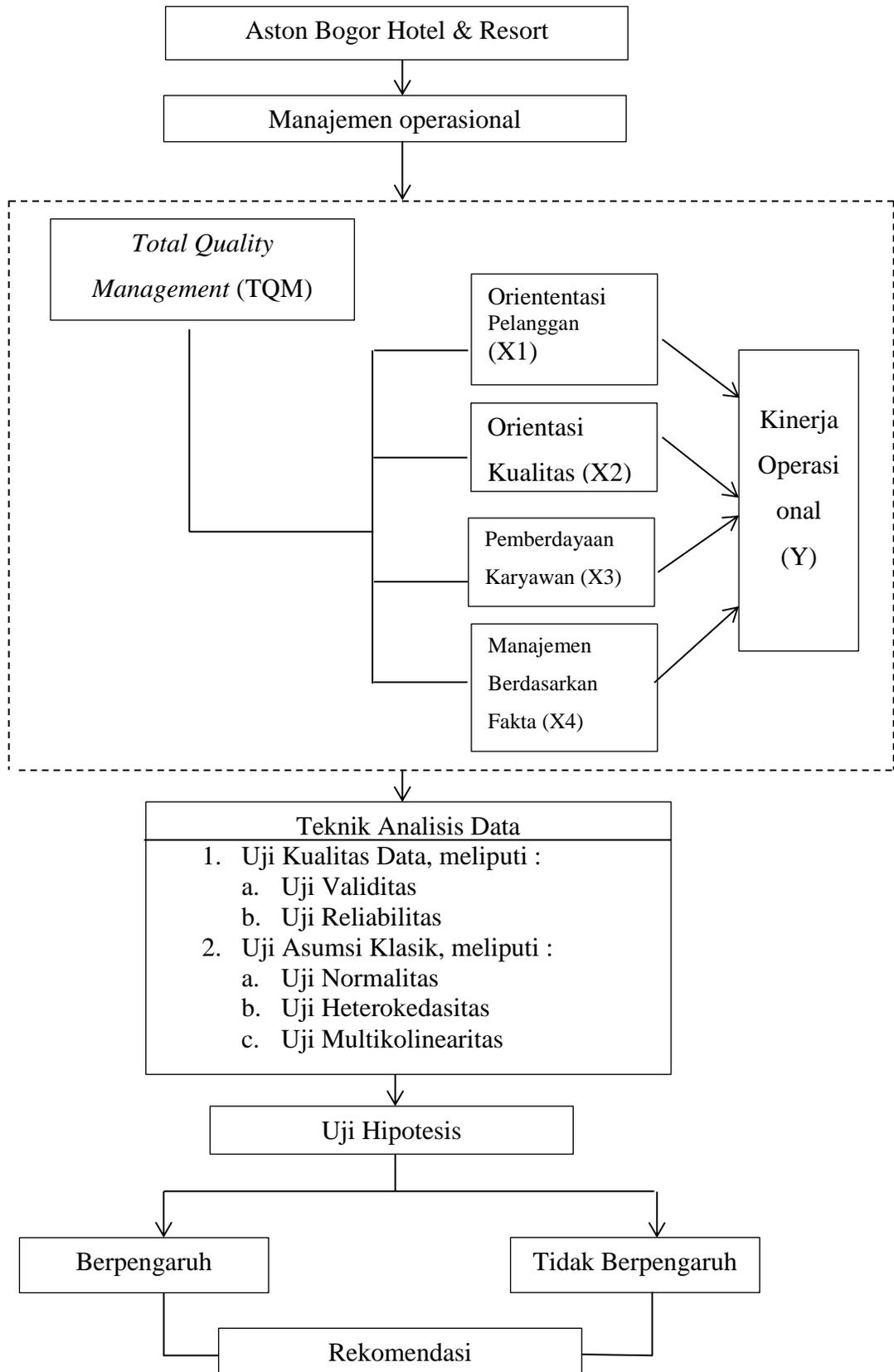
PENELITI	JUDUL	VARIABEL	METODE	HASIL
Annisa Utami (2022)	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekanbaru Hotel	X : <i>Total Quality Managemet</i> Y : Kinerja Operasional	Metode Kuantitatif	<i>Total Quality Management</i> berpengaruh positif terhadap kinerja operasional pada Khas Pekanbaru Hotel.
Sandhy Primadhan Alslamy (2017)	Analisis Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. SO GOOD FOOD.	X : <i>Total Quality Managemet</i> Y : Kinerja Operasional	Metode <i>Purpose Sampling</i>	Penerapan <i>Total Quality Management</i> berpengaruh positif terhadap kinerja operasi.
Andrian Pradipta Wibowo (2020)	Pengaruh Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) Dan <i>Quality Management Information</i>	X1 : penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) X2 : <i>Quality Management Information</i>	Metode Kuantitatif	1. Penerapan TQM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional UKM. 2. Penerapan QMI berpengaruh positif dan

	(QMI) Terhadap Kinerja Operasional	(QMI) Y : Kinerja Operasional		ginifikan terhadap kinerja operasional UKM. 3. Variabel TQM dan QMI sama – sama berpengaruh terhadap kinerja operasional,
Nurul Azisa (2018)	Analisis Penerapan Prinsip- Prinsip <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Hotel Singgasana Makasar	X : Penerapan prinsip- prinsip <i>Total Quality Management</i> Y : Kinerja operasioal	Pengumpulan Data dilakukan dengan metode anget dan dokumentasi	Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) di Hotel Singgasana Makassar berdampak positif terhadap kienrja perusahaan Hotel Singgasana Makasar.

Sumber : Kampus Terkait (2022)

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang akan diukur maupun diamati dalam suatu penelitian Notoatmodjo (2018). Di bawah ini adalah gambaran kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 2. 1. kerangka konseptual

2.4 Hipotesis

Sesuai dengan deskripsi teoritis serta kerangka pemikiran yang telah penulis sampaikan diatas hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Hipotesis 1

Ho: $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 = 0$, berarti secara silmultan orientasi pelanggan, orientasi kualitas, pemberdayaan karyawan dan manajemen berdasarkan fakta tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional di Hotel Aston.

H1: $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 \neq 0$, berarti secara simultan orientasi pelanggan, orientasi kualitas, pemberdayaan karyawan dan manajemen berdasarkan fakta berpengaruh terhadap kinerja operasional di Hotel Aston.

2. Hipotesis 2

Ho: $\beta_1 = 0$, berarti secara parsial orientasi pelanggan tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional di Hotel Aston.

H1: $\beta_1 \neq 0$, berarti secara pasrsial orientasi pelanggan berpenagruh terhadap kinerja operasional di Hotel Aston.

3. Hipotesis 3

Ho : $\beta_2 = 0$, berarti secara parsial orientasi kualitas tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional di Hotel Aston.

H1: $\beta_2 \neq 0$, berarti secara pasrsial orientasi kualitas berpenagruh terhadap kinerja operasional di Hotel Aston.

4. Hipotesis 4

Ho : $\beta_3 = 0$, berarti secara parsial pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional di Hotel Aston.

H1: $\beta_3 \neq 0$, berarti secara pasrsial pemberdayaan karyawan berpenagruh terhadap kinerja operasional di Hotel Aston.

5. Hipotesis 5

Ho: $\beta_4 = 0$, berarti secara parsial manajemen berdasarkan fakta tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional di Hotel Aston.

H1: $\beta_4 \neq 0$, berarti secara pasrsial manajemen berdasarkan fakta berpenagruh terhadap kinerja operasional di Hotel Aston.