

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Hipotesis	6
F. Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Kepariwisata.....	9
1. Pariwisata.....	9
2. Wisatawan.....	9
3. Objek dan Daya Tarik Wisata.....	10
4. Hotel.....	11
B. Total Quality Management (TQM).....	20
1. Definisi Total Quality Management (TQM).....	20
2. Konsep Total Quality Management (TQM).....	27
3. Perinsip dan unsur pokok dalam Total Quality Management (TQM)...	28
4. Tujuan Penerapan Total Quality Management (TQM).....	34
5. Manfaat Implementasi TQM.....	35

6. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kegagalan TQM.....	35
C. Produktivitas Karyawan.....	38
1. Pengertian Produktivitas.....	38
2. Produktivitas Kerja	44
3. Unsur-unsur Produktivitas Kerja	46
4. Ruang Lingkup Produktivitas Kerja	47
5. Pengukuran dan Peningkatan produktivitas Kerja	49
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja.....	53
D. Hubungan Total Quality Management (TQM) dengan Produktivitas Kerja...	60
E. Kerangka Pemikiran	65

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	68
B. Metode Penelitian.....	68
C. Identifikasi Variabel.....	69
1. Definisi Operasional Variabel.....	69
D. Operasionalisasi Variabel.....	72
E. Jenis dan Sumber Data.....	75
F. Teknik Pengumpulan Data (Sampling).....	76
1. Angket/Kuesioner.....	76
2. Studi literatur.....	77
3. Wawancara.....	77
G. Pengujian Instrumen.....	78
1. Uji Validitas.....	78
2. Uji Reliabilitas.....	79
H. Teknik Analisis Data.....	81
1. Analisis Deskriptif.....	81
2. Analisis Inferensial.....	82

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	86
1. Sejarah Sheraton Bandung Hotel & Towers	86
2. Fasilitas Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	90
3. Struktur Organisasi organisasi Sheraton Bandung Hotel & Towers....	105
B. Hasil Penelitian	106
1. Gambaran Karakteristik Responden	106
2. Hasil Uji Coba Kuesioner.....	112
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	112
1) Uji Validitas.....	112
2) Uji Reliabilitas.....	115
3. Teknik Analisis Data.....	117
a. Uji Korelasi.....	117
b. Hipotesis	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	126
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	128
LAMPIRAN	