

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Sheraton Bandung Hotel & Towers terletak di Jl. Ir. H. Juanda 390 Bandung, Jawa Barat 40135. Telp. (022) 2500303, Fax. (022) 2500301 atau www.sheraton.com/bandung.

B. Metode Penelitian

Dalam penelitian dikenal beberapa metode yang sering digunakan untuk menganalisis data. Penelitian mengenai “Hubungan Total Quality Management Dengan Produktivitas Kerja Karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers” menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Metode Deskriptif, Menurut Tohardi (2008:108) menerangkan bahwa:

“Metode Deskriptif adalah penelitian yang bermaksud memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu, sebelumnya sudah ada informasi mengenai gejala sosial tersebut, namun belum memadai. Penelitian deskriptif sekedar melukiskan (menggambarkan) sejumlah variable yang berkaitan dengan permasalahan atau unit yang diteliti”.

DR. Sugiyono (1998:2) menambahkan bahwa :

“Metode Penelitian Analisis Deskriptif yaitu penelitian yang mencari penyelesaian masalah dengan cara menggambarkan dan menganalisa kondisi yang sedang berlangsung”.

Sedangkan menurut Nazir (1985), dijelaskan bahwa :

“Metode Penelitian Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

C. Identifikasi Variabel

Variabel adalah atribut seseorang atau objek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lainnya menurut Hatch & Farhady (Sugiyono 2006 : 42).

Menurut Ker Linger (Sugiyono 2006 : 42) variable adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Sedangkan menurut Kidder yang dikutip oleh Sugiyono (2006 : 42) variabel adalah kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya, jadi variabel adalah suatu atribut dari orang atau objek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan darinya.

a. Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti, mempunyai variasi antara satu dan lainnya dalam kelompok tersebut (Sugiono 1997 dalam Umar 2002: 128) variabel dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel (X)

Variabel X, yaitu Total Quality Management. Dalam penelitian ini yang dimaksud Total Quality Management adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Adapun subvariabel Total Quality Management X yaitu:

- 1) Fokus Pada Pelanggan:
 - a) Memahami keinginan pelanggan.
 - b) Kemauan untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan.
 - c) Hubungan management dengan pelanggan.
- 2) Fokus Pada Proses
 - a) Perencanaan proses kerja.
 - b) Keefektivitasan proses kerja.
 - c) Pengembangan proses kerja.
- 3) Keterlibatan Total
 - a) Penugasan dan pengarahan pimpinan terhadap staff dalam bekerja.
 - b) Keterlibatan dalam memecahkan masalah ataupun perencanaan program kerja.
 - c) Hubungan antar karyawan.
 - d) Hubungan atasan dengan staf.
 - e) Kerjasama dan partisipasi.

- 4) Perbaikan Terus-menerus
 - a) Pengendalian kerja.
 - b) Pencegahan terhadap kesalahan.
 - c) Respon terhadap kesalahan.
 - d) Perbaikan kualitas.
 - e) Evaluasi secara terus-menerus (pengawasan).

b. Produktivitas Variabel (Y)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel adalah Kinerja Produktivitas kerja karyawan. Indikator dari Produktivitas (Y) pada penelitian ini yaitu:

1) Disiplin Kerja

- a) Ketaatan terhadap aturan perusahaan dalam bekerja.
- b) Kehadiran (absensi).
- c) Ketepatan waktu kerja.
- d) Prosedur kerja.
- e) Kinerja karyawan terhadap standar operasional yang ditetapkan di Sheraton.

2) Hasil Kerja

- a) Kualitas hasil kerja.
- b) Pencapaian sasaran rencana kerja.
- c) Kuantitas hasil kerja.

3) Sikap Mental

- a) Motivasi kerja.
- b) Tanggung jawab terhadap pekerjaan.
- c) Semangat kerja.
- d) Persaingan antar karyawan dalam bekerja.
- e) Kreativitas.

4) Standar Kerja

- a) Pencapaian target.
- b) Mutu kerja.
- c) Kualitas Produk yang dihasilkan.
- d) Inovasi dan pengambilan resiko dalam bekerja.

D. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan kegiatan menjabarkan variabel kedalam konsep teori dari variabel yang diteliti, indikator, ukuran dan skala yang bertujuan untuk mendefinisikan dan mengukur variabel.

Untuk melihat skala pengukuran yang digunakan oleh kedua variabel tersebut indikator-indikator dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Total Quality Management Arthur R. Tenner dan J. Detoro (1998:32), TQM adalah melibatkan dan memberdayakan seluruh karyawan dalam mengadakan kualitas barang dan jasa secara berkelanjutan, yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.	Fokus pada pelanggan	Memahami keinginan pengunjung	Tingkat Memahami keinginan pengunjung	Ordinal
		Kemauan untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan	Tingkat Kemauan untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan	Ordinal
		Hubungan management dengan pelanggan	Tingkat hubungan management dengan pelanggan	Ordinal
	Fokus pada proses kerja	Perencanaan proses kerja	Tingkat Perencanaan proses kerja	Ordinal
		Keefektivitasan proses kerja	Tingkat efektivitas proses kerja	Ordinal
		Pengembangan proses kerja	Tingkat pengembangan proses kerja	Ordinal
	Keterlibatan total	Penugasan dan pengarahan pimpinan terhadap karyawan	Tingkat Penugasan dan pengarahan pimpinan terhadap karyawan	Ordinal
		Keterlibatan dalam memecahkan masalah ataupun perencanaan program kerja	Tingkat Keterlibatan dalam memecahkan masalah ataupun perencanaan program kerja	Ordinal
		Hubungan antar karyawan	Tingkat Hubungan antar karyawan	Ordinal
		Hubungan atasan dengan staff	Tingkat Hubungan atasan dengan staff	Ordinal
		Kerjasama dan partisipasi	Tingkat Kerjasama dan partisipasi	Ordinal

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Total Quality Management (Arthur R. Tenner dan J. Detoro tahun)	Perbaikan terus-menerus	Pengendalian kerja	Tingkat Pengendalian kerja	Ordinal
		Pencegahan terhadap penyimpangan	Tingkat Pencegahan terhadap penyimpangan	Ordinal
		Respon terhadap kesalahan	Tingkat respon terhadap kesalahan	Ordinal
		Perbaikan kualitas	Tingkat Perbaikan kualitas	Ordinal
		Evaluasi secara terus-menerus	Tingkat Evaluasi secara terus-menerus	Ordinal
(Kinerja) Bambang Kusriyanto (1986:4), Dengan meningkatnya produktivitas kerja karyawan, maka kualitas pada semua tingkat manajemen dalam proses menghasilkan produk dan jasa yang bermutu yang bertitik pusat pada kepuasan dan kebutuhan pelanggan akan dapat tercapai juga.	Disiplin kerja	Ketaatan terhadap aturan perusahaan	Tingkat Ketaatan terhadap aturan perusahaan	Ordinal
		Kehadiran	Tingkat kehadiran	Ordinal
		Ketepatan waktu kerja	Tingkat Ketepatan waktu kerja	Ordinal
		Prosedur kerja	Tingkat Prosedur kerja	Ordinal
		Kinerja karyawan terhadap standar operasional yang ditetapkan di Sheraton	Tingkat kinerja karyawan terhadap standar operasional yang ditetapkan di Sheraton	Ordinal
	Hasil kerja	Kualitas hasil kerja	Tingkat Kualitas hasil kerja	Ordinal
		Pencapaian sasaran rencana	Tingkat pencapaian sasaran rencana	Ordinal
		Kuantitas hasil kerja	Tingkat Kuantitas hasil kerja	Ordinal
	Sikap mental	Motivasi kerja	Tingkat Motivasi kerja	Ordinal
		Tanggung jawab terhadap pekerjaan	Tingkat Tanggung jawab terhadap pekerjaan	Ordinal
		Semangat kerja	Tingkat kerja	Ordinal
		Persaingan antar karyawan	Tingkat persaingan antar karyawan	Ordinal
		Kreativitas	Tingkat kreativitas	Ordinal
		pencapaian target	Tingkat pencapaian target	Ordinal
		mutu kerja	Tingkat mutu kerja	Ordinal
		Kualitas Produk yang dihasilkan	Tingkat Kualitas Produk yang dihasilkan	Ordinal

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
	Standar kerja	Inovasi dan pengambilan resiko dalam bekerja	Tingkat Inovasi dan pengambilan resiko dalam bekerja	Ordinal

Sumber : Hasil pengolahan data (2011)

E. Sekala Pengukuran Data

Dalam penelitian kuantitatif, peneliti akan menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan digunakan pada jumlah variabel yang diteliti. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai sekala. Sekala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam alat pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Sekala yang dipakai dalam penelitian ini adalah sekala ordinal, karena menyatakan perbedaan di setiap alat ukur juga tingkatan yang akan peneliti lakukan.

F. Jenis dan Sumber Data

Sebagai bahan baku penelitian, data mutlak diperlakukan dan kebenarannya harus dapat dipercaya. Data dari sudut ilmu sistem informasi adalah suatu fakta dan angka yang relatif belum dapat dimanfaatkan oleh pemakai. Oleh karena itu, data harus diproses terlebih dahulu agar menghasilkan *output* (informasi) yang berguna bagi pihak yang memerlukan. Untuk kepentingan penelitian ini, jenis dan sumber data dikelompokkan ke dalam dua golongan yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden yang dianggap telah memiliki populasi. (Husain Umar, 2002:64). Dengan menggunakan sampling incidental yang menggunakan teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai data. (Sugiono, 2008:124). Menggunakan sampling incidental karena manajemen Sheraton Bandung Hotel & Towers hanya memperbolehkan penyebaran angket/kuesioner satu hari saja pada jam istirahat di *rest room* karyawan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya, diperoleh dari pihak lain yang berasal dari buku-buku, literature, artikel, dan tulisan-tulisan ilmiah. (Husain Umar, 2002:84). Juga data-data yang didapat dari pihak manajemen Sheraton Bandung Hotel & Towers.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

1. Angket/ Kuesioner

Angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiono, 2004:162). Angket dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka. Pada penelitian ini digunakan angket pernyataan tertutup, dimana alternative jawaban untuk setiap bulir pernyataan telah tersedia. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dengan sekala lima sikap kategori *Liker*.

Table 3.2

Pola Skoring Kuesioner Sekala Lima

Pernyataan Positif (+)		Pernyataan Negatif (-)	
Alternatif Jawaban	Bobot	Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat Baik (SB)	5	Sangat Baik (SB)	5
Baik (B)	4	Baik (B)	4
Cukup (C)	3	Cukup (C)	3
Tidak Baik (TB)	2	Tidak Baik (TB)	2
Sangat Tidak Baik (STB)	1	Sangat Tidak Baik (STB)	1

Sumber : Sugiono (2008:135)

2. Studi Literatur

Studi Literatur yaitu pengumpulan data sekunder dengan cara mempelajari buku, majalah ilmiah atau jurnal, *home page/web site* guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah dan variabel yang diteliti.

3. Wawancara

“Wawancara adalah tanya jawab atau komunikasi secara langsung, dengan responden maupun informan kunci yang mengetahui permasalahan yang akan diteliti, baik secara tatap muka maupun tidak” (Tohardi, 2008: 111).

H. Pengujian Instrumen

Sebelum angket yang telah dibuat disebar, maka terlebih dahulu harus diujikan. Uji coba angket ditujukan untuk mengetahui Validitas dan Reabilitas instrument sebagai berikut :

1. Validitas dan Reliabilitas

Menurut Arikunto (1998), instrument yang baik untuk memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliable, pembuatan instrument harus dilandasi dengan kajian pustaka. Karena itu kuesioner sebagai instrumen pengumpul data dalam penelitian ini perlu diuji validitas dan reliabilitas dengan cara melakukan uji coba kepada karyawan yang sedang beristirahat ataupun yang sedang bekerja tidak padat.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen (kuesioner). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah (Ghozali, 2006:45).

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Produk Momen Correlation*, yaitu uji validitas terhadap pertanyaan dengan pengertian secara umum bahwa sebuah pertanyaan dikatakan valid apabila mempunyai dukungan kuat terhadap skor total. Menurut Kerlinger (2002 : 736), “kelebihan validasi ini adalah perhatian yang terutama dicurahkan pada teori, konstruk teoritis, dan telaah empiris ilmiah yang mengikuti pengujian relasi yang dihipotesiskan”.

Adapun langkah-langkah peneliti dalam melakukan uji validitas instrumen kuesioner adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan nomor pada kuesioner yang masuk.
- 2) Memberikan skor pada setiap bulir sesuai dengan bobot yang telah ditentukan.
- 3) Menjumlahkan skor setiap responden.
- 4) Mengurutkan jumlah skor responden.
- 5) Mencari koefisien korelasi skor tiap bulir item dengan skor total.

Valid tidaknya suatu instrumen dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi antara skor item dengan skor totalnya pada taraf signifikan 5%, item-item yang tidak berkorelasi secara signifikan dinyatakan gugur. Dalam kaitannya dengan besarnya angka korelasi ini, Saifuddin Azwar (2000:153) menyebutkan bahwa “koefisien

validitas yang tidak begitu tinggi, katakanlah berada di sekitar 0,50 sudah dapat diterima dan dianggap memuaskan”. Namun apabila koefisien validitas ini kurang dari 0,30 maka dianggap tidak memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa item dari suatu variabel dikatakan valid jika mempunyai koefisien 0,30. Selain itu menurut Kaplan (1993 : 141), “suatu pertanyaan dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian yang dimaksud jika nilai koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0,30”.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang (responden) terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2004:41)

Menurut Sekaran (1992 : 287), “sebuah instrumen dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima, jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah lebih besar atau sama dengan 0,6”. Kaplan (1993 : 126) menyatakan “*It has been suggested that reliability estimates in the range of 0.7 to 0.8 are good enough for most purposes in basic research*”.

Kelompok item dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0,7.

Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka untuk menentukan keeratan hubungan bisa digunakan kriteria Guilford (1956), yaitu :

Tabel 3.3
Kriteria reliabilitas

Range	Keterangan
kurang dari 0,20	Hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
0,20 - < 0,40	Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40 - < 0,70	Hubungan yang cukup erat
0,70 - < 0,90	Hubungan yang erat (reliabel)
0,90 - < 1,00	Hubungan yang sangat erat (sangat reliabel)
1,00	Hubungan yang sempurna

Sumber : Sugiyono (2002 : 183)

Pengujian reliabilitas instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan koefisien alfa, yakni suatu metode yang mengkorelasikan antara total skor pada item pertanyaan ganjil dengan total skor pertanyaan genap. Adapun langkah-langkah peneliti dalam melakukan uji reliabilitas instrumen kuesioner adalah sebagai berikut:

- 1) Menyebarkan instrumen yang akan diuji reliabilitasnya.
- 2) Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen
- 3) Memeriksa kelengkapan data.
- 4) Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang telah diperoleh.
- 5) Memberikan skor terhadap item-item yang telah diisi oleh responden pada tabel pembantu.
- 6) Menghitung nilai varians masing-masing item dan varians total.
- 7) Menghitung nilai koefisien alfa dengan menggunakan rumus.
- 8) Membuat kesimpulan.

I. Teknik Analisis Data

Data-data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan teknik perbandingan langsung dimana dalam teknik ini kondisi ideal dibandingkan dengan kondisi aktual yang didapatkan dari hasil observasi lapangan. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif dan teknik analisis inferensial.

a. Analisis deskriptif : merupakan analisis data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul.

Untuk menganalisis variable Hubungan Total Quality Management terhadap Produktivitas kerja Karyawan di SBHT dilihat dari kecenderungan jawaban responden yang dimasukkan dalam skala jawaban sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik. Pemberian skor dilakukan atas jawaban pernyataan, baik mengenai Total Quality Managemnet (variabel X), maupun Produktivitas Kinerja (variabel Y). Karena data ini berskala ordinal, maka selanjutnya nilai-nilai dari alternatif tersebut dijumlahkan untuk setiap responden.

Selanjutnya analisis deskriptif dengan menggunakan pengkategorian data dengan pedoman pentabulasian data menurut Redy Panudju dalam buku “komunikasi bisnis” (2000:45) yaitu dengan cara :

- 1) Menghitung indeks minimum yaitu skor minimum dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden
- 2) Nilai indeks maksimum yaitu skor tertinggi dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden

- 3) Interval yaitu selisih antara indeks maksimum dengan indeks minimum
- 4) Jarak interval yaitu interval dibagi dengan jumlah jenjang yang diinginkan dengan penskoran yang demikian responden akan memiliki skor yang dapat dikategorikan sangat tinggi (ST), tinggi (T), sedang (S), rendah (R), dan sangat rendah (SR).
- b. Analisis inferensial : merupakan analisis untuk menguji hipotesis yaitu mengetahui ada tidaknya hubungan dan pengaruh antar dua variable.

Kegunaannya untuk mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang berskala interval dan rasio (Riyanto, 2009).

Rumus *Korelasi Sperman Rank* yang digunakan yaitu :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

r_s = Nilai Kolerasi Spearman Rank

d^2 = Selisih setiap pasangan rank

n = Jumlah pasangan rank untuk Spearman

Adapun untuk mengetahui kuat rendahnya hubungan pengaruh dapat diklasifikasikan menurut Sugiono (2006:183) dapat terlihat pada tabel 3.5.

Tabel 3.4
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Klasifikasi
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiono (2006:183)

1. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui tinggi rendahnya pengaruh variabel X terhadap Y yang dinyatakan dalam persentase dapat dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinasi, yaitu:

$$kd = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

apabila ditentukan korelasi positif antara X dengan Y sebesar r , maka nilai koefisien determinasinya r^2 . Oleh karena itu, varians yang terjadi pada variabel Y dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel X. atau

dapat dikatakan bahwa pangaruh X terhadap Y sama dengan r^2 (%) sedangkan dipengaruhi oleh faktor lain.

Kemudian untuk menafsirkan hubungan Total Quality Management (X) terhadap Produktivitas Kinerja (Y), maka digunakan pedoman interpretasi koefisien penentu. Jika nilai koefisien penentu semakin mendekati 100%, berarti semakin kuat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Sedangkan apabila semakin mendekati 0, berarti semakin lemah pengaruh variabel x terhadap variabel y.

Tabel 3.6 berikut ini merupakan pedoman interpretasi koefisien penentu:

Table 3.5
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0% - 19,99%	Sangat Lemah
20% - 39,99%	Lemah
40% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat

Sumber: Sugiono, 2001

pada penelitian ini permasalahan yang dibahas oleh penulis adalah mengenai belum maksimalnya produktivitas kerja karyawan SBHT serta untuk mengukur seberapa besar hubungan antara "TQM dengan Produktivitas Kinerja karyawan" Di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Dalam pembahasan ini akan dijabarkan tentang hasil perhitungan dari penelitian yang telah dilakukan melalui pengujian dan pengolahan data dari objek penelitian untuk dikonsultasikan dengan teori-teori yang mendukung, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan akhir dari penelitian ini dan juga saran-saran yang bersifat membangun.

