

## DAFTAR ISI

Cover .....	i
Halaman Plagiat .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan Dosen Pembimbing .....	iv
Halaman Pengesahan Panitia Penguji .....	v
Lembar Persembahan .....	vi
Motto .....	vii
Abstraksi .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Kerangka Pemikiran dan Teori.....	6
1.4.1. Kerangka Pemikiran.....	6
1.4.2. Teori .....	8
1.4.2.1. Pengertian Pengawasan.....	8
1.4.2.2. Tujuan Pengawasan .....	9
1.4.2.3. Pengertian Kinerja .....	9
1.4.2.4. Pengertian dan Manfaat Penilaian Kinerja.....	10
1.4.2.5. Aspek-aspek Penilaian Kinerja.....	12
1.4.2.6. Metode Penilaian Kinerja.....	12
1.4.2.7. Penyebab Rendahnya Kinerja.....	15
1.4.2.8 Faktor-faktor Mempengaruhi Kinerja.....	16
1.4.2.9 Pengertian Pelayanan .....	18
1.4.2.10 Konsumen.....	18
1.4.2.11 Peran Supervisor .....	18
1.5. Metodologi Penelitian .....	19
1.5.1. Batasan Konsep .....	19
1.5.2. Teknik Penelitian .....	20
1.5.3. Teknik Penelitian Informan .....	20
1.5.4. Teknik Pengumpulan Data .....	22
1.5.5. Teknik Analisis .....	24
<b>BAB II Deskripsi Objek Penelitian .....</b>	<b>25</b>
2.1. Profil Singkat Hotel Bisanta Bidakara Surabaya .....	25
2.2. Lokasi Hotel Bisanta Bidakara Surabaya .....	26
2.3. Struktur Organisasi Hotel Bisanta Bidakara Surabaya .....	26

2.4. Jumlah Karyawan .....	38
2.5. Produk Yang Ditawarkan .....	39
2.5.1. Kamar (Rooms) .....	39
2.5.2. Fasilitas .....	45
<b>BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>	<b>54</b>
3.1. Model Analisis Kinerja .....	54
3.2. Peran Supervisor Dalam Melakukan Analisis Kinerja .....	59
3.3. Kendala Yang Dihadapi Supervisor Dalam Melakukan Analisis Kinerja	61
<b>BAB IV Penutup.....</b>	<b>66</b>
4.1. Kesimpulan .....	66
4.2. Saran .....	67
Daftar Pustaka .....	68
Lampiran	
Pedoman Wawancara	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran .....	7
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Hotel Bisanta Bidakara Surabaya .....	28
Gambar 2.2	<i>Deluxe Room</i> .....	40
Gambar 2.3	<i>Deluxe Executive Room</i> .....	41
Gambar 2.4	<i>Executive Room</i> .....	42
Gambar 2.5	<i>Junior Suite Room</i> .....	43
Gambar 2.6	<i>New Junior Suite Room</i> .....	44
Gambar 2.7	<i>Bisanta Suite Room</i> .....	45
Gambar 2.8	<i>Anggrek Restaurant</i> .....	46
Gambar 2.9	<i>Executive Meeting Room</i> .....	47
Gambar 2.10	<i>Tulip Lounge &amp; Karaoke</i> .....	47
Gambar 2.11	<i>Mawar Room</i> .....	48
Gambar 2.12	<i>Cempaka Room</i> .....	49
Gambar 2.13	<i>Melati Room</i> .....	49
Gambar 2.14	<i>Teratai Ballroom</i> .....	50
Gambar 2.15	Kolam Renang .....	51
Gambar 2.16	Ruang Spa .....	52
Gambar 2.17	Ruang <i>Fitness Center</i> .....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan .....	38
Tabel 2.2	Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 3.1	Contoh Formulir Penilaian Kinerja .....	59

