

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....	i
HALAMAN JUDUL DALAM .....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENYERAHAN PANITIA PENGUJI .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH .....	11
1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....	12
1.3.1. TUJUAN .....	12
1.3.2. MANFAAT .....	12
1.4. KERANGKA PEMIKIRAN .....	14
1.5. METODOLOGI PENELITIAN .....	21
1.5.1. BATASAN KONSEP .....	21
1.5.2. TEKNIK PENENTUAN LOKASI .....	24
1.5.3. PENENTUAN INFORMAN .....	25
1.5.4. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	28
1.5.5. TEKNIK ANALISA DATA .....	30
<b>BAB II GAMBAR UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
2.1. DESKRIPSI LOKASIPENELITIAN .....	31
2.2. FASILITAS YANG DIMILIKI SINGGASANA HOTEL SURABAYA .....	33
2.2.1. FASILITAS YANG TERDAPAT PADA KAMAR ...	33
2.2.2. RUANG PERTEMUAN .....	38
2.2.3. RESTAURANT .....	40
2.2.4. BUSINESS CENTER .....	45

2.2.5. GUEST SERVICE .....	46
2.2.6. READING CORNER .....	46
2.3. FASILITAS OLAHRAGA .....	47
2.4. BALI SPA .....	48
2.5. LAUNDRY .....	49
2.6. STRUKTUR ORGANISASI SINGGASANA HOTEL SURABAYA .....	49
BAB III PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA .....	54
3.1. UPAYA MANAJEMEN SINGGASANA HOTEL SURABAYA DALAM MEMPERTAHANKAN MUTU KERJA KARYAWAN FOOD & BEVERAGE SERVICE .....	54
3.1.1. MEMBUAT TASK LIST DAN JOB DESCRIPTION	56
3.1.2. MEMBUAT STANDARD OPERATING PROCEDURE SECARA TERTULIS .....	64
3.1.3. MENYELENGGARAKAN PELATIHAN DAN PENGEMBANG KERJA UNTUK KARYAWAN ....	73
3.1.3.1 MACAM-MACAM PELATIHAN YANG DIADAKAN OLEH MANAJEMEN .....	75
3.1.4. MELAKUKAN PENGAWASAN KERJA KARYAWAN.....	81
3.1.5. MELAKUKAN EVALUASI TERHADAP KERJA KARYAWAN.....	84
3.1.6 TERLAKSANANYA PENGENDALIAN MUTU KERJA KARYAWAN .....	86
BAB IV PENUTUP .....	88
4.1. KESIMPULAN .....	88
4.2. SARAN .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN.....	

## DAFTAR BAGAN

BAGAN 2.1. ....	52
-----------------	----



## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1. ....	53
-----------------	----



## DAFTAR FOTO

GAMBAR 2.1. ....	31
GAMBAR 2.2. ....	34
GAMBAR 2.3. ....	35
GAMBAR 2.4. ....	35
GAMBAR 2.5. ....	36
GAMBAR 2.6. ....	37
GAMBAR 2.7. ....	37
GAMBAR 2.8. ....	38
GAMBAR 2.9. ....	40
GAMBAR 2.10. ....	41
GAMBAR 2.11. ....	42
GAMBAR 2.12. ....	43
GAMBAR 2.13. ....	44
GAMBAR 2.14. ....	45
GAMBAR 2.15. ....	47
GAMBAR 2.16. ....	47
GAMBAR 2.17. ....	48