

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang masalah .....	1
1.2 Permasalahan.....	15
1.1 Tujuan dan manfaat penelitian .....	15
1.4 Kerangka Pemikiran.....	17
1.2 Metodologi Penelitian .....	29
1.5.1 Batasan Konsep.....	30
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi .....	31
1.5.3 Teknik Penentuan Informan.....	32
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
1.5.5 Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	
2.1 Sejarah singkat Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya .....	38
2.1.1 Sejarah Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.....	38
2.2 Gambaran Umum Lokasi Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya .....	44

2.2.1 Visi dan Misi Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.....	45
2.3 Fasilitas-fasilitas Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya .....	46
2.3.1 Fasilitas Room.....	46
2.3.2 Fasilitas Hotel .....	54
2.4 Struktur Organisasi Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya .....	57
2.4.1 Bagan Struktur Departement Housekeeping .....	58
2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Departement Housekeeping .....	59
2.1 Gambaran Umum Housekeeping Departement .....	68
2.5.1 Sumber Daya Manusia .....	68
<b>BAB III PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA</b>	
3.1 Penilaian Kinerja Karyawan .....	78
3.2 Upaya Mempertahankan Kinerja Karyawan .....	88
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
4.1 Kesimpulan .....	93
4.2 Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>PEDOMAN WAWANCARA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>100</b>