

**DAFTAR ISI**

	Halaman
JUDUL .....	i
LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM).....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 sTujuan Kegiatan .....	8
1.4 Manfaat .....	8
1.5 Tinjauan Pustaka .....	10
1.5.1 Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia .....	10

1.5.2	Pengertian Kepuasan Kerja.....	13
1.6	Prosedur Penelitian.....	18
1.6.1	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	18
1.6.2	Teknik Pengumpulan Data .....	18
1.6.3	Teknik Analisis Data.....	19

## BAB 2 DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

2.1	Gambaran Umum Subjek Hotel .....	21
2.1.1	Struktur Organisasi Hotel .....	21
2.1.2	Profil Singkat <i>J Willard</i> Marriott.....	23
2.1.3	Profil Singkat Marriott .....	24
2.1.4	Visi dan Misi Hotel .....	27
2.1.5	Fasilitas-Fasilitas di Hotel .....	28
2.1.5.1	Akomodasi .....	28
2.1.5.2	<i>Restaurant and Lounge</i> .....	30
2.1.5.3	<i>Recreation, Sport, and Lounge</i> .....	32
2.1.5.4	<i>Meeting Room and Ballroom</i> .....	35
2.1.5.5	Room Service .....	37
2.2	Deskripsi Objek Human Resources Department di Fairfield.....	37
2.2.1	Gambaran Umum <i>Human Resources Department</i> .....	37
2.2.2	Struktur Organisasi Department .....	37
2.2.3	Job Description <i>Human Resources</i> Hotel.....	38
2.2.4	Job Description <i>Human Resources Trainee</i> .....	42

## BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1	Hasil Penelitian.....	51
3.2	Pembahasan .....	60
3.2.1	Analisa Wawancara Kualitas Sumber Daya Manusia.....	60
3.2.1.1	Keterkaitan Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia .....	62
3.2.2	Analisa Wawancara Kepuasan Kerja .....	63
3.2.2.1	Keterkaitan Variabel Kepuasan Kerja .....	65

BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Simpulan.....	67
4.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN .....	71

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1 .....	1
Tabel 1.2 .....	4

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Banyak Hotel di Indonesia .....	1
Gambar 1.2 Grafik Tingkatan Pendidikan Pekerja di Hotel .....	4
Gambar 2.1 Struktur Organisasi .....	22
Gambar 2.2 Gedung Hotel Fairfield By Marriott Surabaya .....	26
Gambar 2.3 Visi & Misi Marriott Internasional .....	27
Gambar 2.4a Fairfield Family Room Fairfield By Marriott Surabaya .....	29
Gambar 2.4b Fairfield Suite Room Fairfield By Marriott Surabaya .....	29
Gambar 2.5 KAVA Restaurant .....	31
Gambar 2.6 Lobby Lounge .....	32
Gambar 2.7 Swimming Pool .....	33
Gambar 2.8 Fitness Center .....	34
Gambar 2.9 Spa & Message .....	34
Gambar 2.10 Kids Corner .....	35
Gambar 2.11 Meeting Room & Ballroom .....	36

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran1 : Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing  
Lampiran2 : Kuisioner Pertanyaan