

**DAFTAR ISI**

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM).....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	4
1.3    Tujuan .....	4
1.4    Manfaat .....	5
1.5    Tinjauan Pustaka.....	7
1.5.1    Produktivitas.....	7
1.5.2    Kinerja.....	8
1.5.3    Kualitas Pelayanan .....	15
1.5.4    Faktor Penghambat .....	17
1.5.5    Hotel.....	18

1.6	Prosedur Penelitian .....	25
1.6.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
1.6.2	Teknik Pengumpulan Data.....	25
BAB II.....		28
DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....		28
2.1	Deskripsi Hasil Kerja Praktik Kerja Lapangan .....	28
2.1.1	Sejarah Marriott <i>International</i> .....	28
2.1.2	Sejarah Hotel JW Marriott Surabaya .....	30
2.1.3	Lokasi Hotel JW Marriott Surabaya .....	31
2.1.4	Visi dan Misi Hotel JW Marriott Surabaya .....	33
2.1.5	<i>Food and Beverage Department</i> .....	35
2.1.6	Fasilitas Hotel JW Marriott Surabaya.....	38
2.1.7	Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> Hotel JW Marriott Surabaya .....	60
BAB III.....		61
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		61
3.1	Deskripsi Hasil .....	61
3.2	Pembahasan .....	64
3.2.1	Faktor – Faktor Penghambat Produktivitas Kinerja <i>Food and Beverage Department</i> di hotel JW Marriott surabaya. ....	64
3.2.2	Penyebab Terjadinya Penurunan Produktivitas Kinerja pada <i>Food and Beverage Department</i> di hotel JW Marriott Surabaya.....	68
BAB IV .....		70
KESIMPULAN DAN SARAN .....		70
4.1	Kesimpulan.....	70
4.2	Saran .....	74

DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: <i>Marriott Brand</i> .....	29
Gambar 2.2	: Hotel JW Marriott Surabaya .....	31
Gambar 2.3	: Denah Lokasi Hotel JW Marriott Surabaya .....	32
Gambar 2.4	: Lambang Hotel JW Marriott Surabaya.....	35
Gambar 2.5	: <i>Deluxe Premium Room</i> .....	39
Gambar 2.6	: <i>Executive Deluxe Room</i> .....	39
Gambar 2.7	: <i>Studio Room</i> .....	40
Gambar 2.8	: <i>Executive Studio Room</i> .....	41
Gambar 2.9	: <i>One Bed Room Suite</i> .....	42
Gambar 2.10	: <i>Two Bed Room Suite</i> .....	43
Gambar 2.11	: <i>JW Marriott Apartments</i> .....	43
Gambar 2.12	: <i>Chairman Suite</i> .....	44
Gambar 2.13	: <i>Presidential Suite</i> .....	45
Gambar 2.14	: <i>Lobby Lounge</i> .....	47
Gambar 2.15	: <i>Executive Lounge</i> .....	47
Gambar 2.16	: <i>Pavillion Restaurant</i> .....	48
Gambar 2.17	: <i>Imari Restaurant</i> .....	49
Gambar 2.18	: <i>Uppercut Restaurant</i> .....	50
Gambar 2.19	: <i>Tang Palace Restaurant</i> .....	51
Gambar 2.20	: <i>Deli Shop</i> .....	51
Gambar 2.21	: <i>Royal Ballroom</i> .....	53
Gambar 2.22	: <i>Board Room</i> .....	54
Gambar 2.23	: <i>Pacific Room</i> .....	54
Gambar 2.24	: <i>Bali Room</i> .....	55
Gambar 2.25	: <i>Bali Room</i> .....	55
Gambar 2.26	: <i>Flores Room</i> .....	56
Gambar 2.27	: <i>Oasis Room</i> .....	56
Gambar 2.28	: <i>Poolside</i> .....	57

Gambar 2.29 : <i>GYM Center</i> .....	58
Gambar 2.30 : <i>Business Center</i> .....	59
Gambar 2.31 : <i>Struktur Organisasi FB Department</i> .....	60

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	: Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan .....	27
Tabel 3.1	: Faktor – Faktor Penghambat Produktivitas Kinerja FB ..	65

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	: Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing .....	78
Lampiran 2	: Wawancara dengan <i>FB Sales Executive</i> Secara Langsung .....	80
Lampiran 3	: Wawancara dengan <i>FB Sales Executive</i> Melalui WhatsApp .....	85