

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN COVER DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iii
HALAMAN LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Kerangka Pemikiran.....	10
1.4.1 Pengertian Optimalisasi Kinerja Pegawai.....	12
1.4.2 Evaluasi.....	13
1.4.3 Motivasi.....	14
1.4.4 Reward & Punishment.....	15
1.4.5 Pelayanan.....	16
1.4.6 Attitude.....	16
1.4.7 Grooming.....	17
1.5 Metodologi Penelitian.....	21
1.5.1 Batasan Konsep.....	21
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi.....	23
1.5.3 Teknik Penentuan Informan.....	24

1.5.4	Teknik Pengumpulan Data.....	26
1.5.5	Teknik Analisa Data.....	28
BAB II : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN		30
2.1	Gambaran Umum Surabaya Suites Hotel Surabaya.....	30
2.2	Sejarah singkat Surabaya Suites Hotel Surabaya.....	32
2.3	Logo Persusahaan.....	33
2.4	Visi & Misi Surabaya Suites Hotel Surabaya	33
2.5	Fasilitas Surabaya Suites Hotel Surabaya	33
2.6	Struktur Organisasi Surabaya Suites Hotel Surabaya	45
BAB III : PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA.....		50
3.1	Kinerja Tenaga <i>Casual</i> Dalam Pelayanan Konsumen Pada <i>Banquet</i>	50
3.1.1	Kriteria Pemilihan Tenaga <i>Casual</i>	50
3.2	Perlakuan Terhadap Tenaga <i>Casual</i>	54
3.3	Keefektifitasan Tenaga <i>Casual</i> Dalam Menunjang Kelancaran Suatu Operasional <i>Banquet</i>	57
3.4	Upaya Untuk Meningkatkan Kinerja Operasional Tenaga <i>Casual</i> Di <i>Banquet</i> Hotel.....	57
3.5	Kendala/Hambatan Dalam Pelaksanaan Operasional Kinerja Tenaga <i>Casual</i> Dalam <i>Banquet</i>	61
BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN		63
4.1	Kesimpulan	63
4.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Hotel di Surabaya tahun 2017.....	2
Tabel 2.1 Capacity Venue Meeting Room	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Surabaya Suites Hotel Surabaya.....	30
Gambar 2.2 Lokasi Surabaya Suites Hotel Surabaya.....	31
Gambar 2.3 Reception Surabaya Suites Hotel	32
Gambar 2.4 Logo Surabaya Suites Hotel Surabaya	33
Gambar 2.5 Junior Suites Room.....	35
Gambar 2.6 Business Suite Room.....	36
Gambar 2.7 Deluxe Suite Room.....	37
Gambar 2.8 Deluxe Suite Living Room.....	37
Gambar 2.9 Kartini Restaurant.....	38
Gambar 2.10 Sasmita Beauty & Relaxation.....	40
Gambar 2.11 The Boulevard Fitness	41
Gambar 2.12 The Swimming Pool	41
Gambar 2.13 Cafe Taman.....	42
Gambar 2.14 Atrium Bar.....	43
Gambar 2.15 Kapulaga – Kunir Meeting Room	44
Gambar 2.16 Lengkuas Meeting Room.....	44

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran	11
Bagan 2.1 Struktur Organisasi Surabaya Suites Hotel	46
Bagan 2.2 Struktur Organisasi F&B Service Surabaya Suites Hotel	49