

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN

KATA PENGANTAR

ASBTRAK

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Gambaran Objek Umum Penelitian.....	1
1.2	Struktur Organisasi.....	4
1.3	Latar Belakang Masalah.....	7
1.4	Perumusan Masalah.....	13
1.5	Tujuan Penelitian.....	14
1.6	Kegunaan Penelitian.....	15
1.7	Sistematika Penulisan.....	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1	Pelatihan.....	18
2.1.2	Kebutuhan Akan Program Pelatihan.....	20

2.1.3 Tujuan Pelatihan.....	22
2.1.4 Manfaat Pelatihan.....	27
2.1.5 Prinsip-Prinsip Pelatihan.....	28
2.1.6 Metode Program Pelatihan Karyawan.....	29
2.1.7 Evaluasi Program Pelatihan Karyawan.....	31
2.2 Kinerja.....	33
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kinerja.	34
2.2.3 Tujuan Penilaian Kinerja.....	35
2.2.4 Metode Penilaian Kinerja.....	37
2.3 Penelitian Terdahulu.....	40
2.4 Kerangka Pemikiran.....	44
2.5 Hipotesis Penelitian.....	48
2.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	48

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Variable Operasional.....	49
3.3 Tahapan Penelitian.....	55
3.4 Populasi dan Sample.....	57
3.4.1 Populasi.....	57
3.4.2 Sample.....	57

3.5 Pengumpulan Data.....	58
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
3.6.1 Uji Validitas Instrumen.....	59
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	60
3.7 Teknik Analisis Data.....	61
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	61
3.7.2 Analisis Regresi Berganda.....	64
3.7.3 Uji t.....	65
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Pelatihan Karyawan.....	69
4.2 Analisa Kebutuhan Pelatihan.....	70
4.3 Fungsi dan Tugas Housekeeping.....	74
4.4 Penilaian Kinerja Karyawan Housekeeping.....	77
4.5 Pengaruh Pelaksanaan Pelatihan Terhadap Kinerja... 79	
4.6 Karakteristik Responden.....	81
4.7 Analisis Variabel (X) Program Pelatihan Kerja.....	86
4.8 Analisis Variabel (Y) Kinerja.....	98
4.9 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	110
4.10 Uji Asumsi Klasik.....	113

4.11 Analisis Regresi Ganda.....	114
4.11.1 ANOVA.....	117
4.11.2 Analisis Varians.....	119
4.11.3 Pedoman Umum Koefisien Korelasi.....	120
4.11.14 Koefisien Korelasi.....	120
4.12 Uji T.....	121

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Saran.....	126
5.3 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	128

DAFTAR PUSTAKA.....	129
----------------------------	------------

DAFTAR LAMPIRAN.....	132
-----------------------------	------------

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, anugerah, dan nikmat yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini sebagai syarat kelulusan program S-1, Fakultas Bisnis Telekomunikasi dan Media Institut Manajemen Telkom.

Tugas Akhir ini merupakan laporan yang disusun berdasarkan hasil Penelitian penulis di Hotel Panorama Lembang.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, yang sudah sabar menunggu penulis menyelesaikan pendidikannya. Mama, Bapak, semoga “*ryand*” dapat terus memenuhi harapan-harapan dan memberikan kebahagiaan untuk Mama dan Bapak.
2. Bapak Drs. Dadang Iskandar, MM. selaku pembimbing Tugas Akhir penulis. Terima kasih, Terima kasih, Terima kasih Pak.

3. Bapak Drs. Djoko Wahjuadi, MM. dan Dr. Jafar Sembiring. selaku penguji proposal. Terimakasih atas bimbingan dan kebaikannya.
4. Bapak Arif Partono Prasetio, selaku penguji sidang akhir. Terimakasih atas saran dan kebaikannya.
5. Ibu Nidya Dudija, selaku penguji sidang akhir. Terimakasih atas saran dan kebaikannya.
6. Seluruh *staff back office* di Hotel Panora Lembang Bagian *Housekeeping* atas kerjasama yang baik selama penulis melakukan Penelitian.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun yang diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, 27 Januari 2012

Ryand Muhammad