

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	13
1.1 Latar Belakang .....	13
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Batasan Masalah.....	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....	18
2.1 Sumber Daya Manusia (SDM).....	18
2.2 Kompetensi.....	19
2.2.1 Soft Skill .....	21
2.2.2 Hard skill.....	22
2.3 Orisinalitas Penelitian .....	23
2.4 Kerangka Penelitian .....	28
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	30
3.1 Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Lokasi Penelitian .....	30
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.4 Instrumen Penelitian .....	31
3.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6 Metode dan Teknik Analisa Data.....	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Analisis Temuan .....	35
4.2 Pembahasan .....	51

4.2.1 <i>Hard Skill</i> Mahasiswa Trainee di Department <i>Front Office</i> Hotel Bintang Empat di Kota Bandung .....	51
4.2.2 Upaya Peningkatan <i>Hard Skill</i> Mahasiswa Trainee Di Department <i>Front Office</i> Hotel Bintang Empat di Kota Bandung.....	52
BAB 5 PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran .....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	56
LAMPIRAN.....	61
<i>Transkrip Wawancara</i> .....	61