

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang.....	13
1.2 Tujuan Penelitian	15
1.3 Batasan Masalah	15
1.4 Rumusan Masalah.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian	15
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	17
2.2 Kinerja	18
2.3 Optimalisasi.....	20
2.4 Hotel.....	21
2.5 Front Office Department.....	22
2.6 Orisinalitas Penelitian	23
2.7 Kerangka Penelitian	26
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Jenis dan sumber Data	28

3.3.1 Sumber data primer	28
3.3.2 Sumber data sekunder	28
3.4 Instrumen Penelitian	28
3.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Metode dan Teknik Analisa Data	30
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Profil The Trans Luxury Hotel Bandung.....	32
4.2 Hasil dan Pembahasan	33
4.2.1 Kinerja karyawan Star Agent di The Trans Luxury Hotel Bandung	33
4.2.2 Optimalisasi kinerja karyawan Star Agent di The Trans Luxury Hotel Bandung	38
BAB 5 PENUTUP	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	49