

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