

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Batasan Masalah.....	14
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	14
1.4.2 Kegunaan Praktis	15
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.2 Kinerja.....	19
2.2.1 Indikator Kinerja	19
2.2.2 Manfaat Penilaian Kinerja	21
2.2.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja.....	22
2.3 Hotel	25
2.4 Restoran.....	26
2.4.1 Jenis – jenis Restoran	26
2.4.2 Food and Beverage Service	28
2.4.3 Waiter / waitress	29
2.5 Orisinalitas Penelitian	30
2.6 Kerangka Penelitian	36
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	37

3.1	Pendekatan Penelitian	37
3.2	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	38
3.3	Jenis dan sumber data – data	38
3.4	Instrumen Penelitian	40
3.5	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	40
3.6	Metode dan Teknik Analisa Data	41
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN		44
<u>s</u> 4.1	Profil Hotel	44
4.1.1	Visi & Misi Hotel	45
4.1.2	Struktur Organisasi Hotel	47
4.1.3	Restoran.....	50
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.2.1	Kinerja <i>Waiter</i> di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.....	54
4.2.2	Upaya Untuk Meningkatkan Kinerja <i>Waiter</i> Di Restoran Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.....	62
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....		68
LAMPIRAN.....		72