

## DAFTAR ISI

---

PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>13</b>
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
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
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
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
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