

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN</b> .....	7
A. Kajian Teoritis .....	7
B. Kerangka Berpikir .....	25
C. Metodologi Penulisan .....	27
<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	38
A. Deskripsi Kasus .....	38
B. Analisis Kasus .....	44
<b>BAB IV KESIMPULAN</b> .....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	x
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b> .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
II.1 Alur Kerangka Berpikir .....	26

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I. Penilaian Kinerja dari Perspektif Keuangan .....	47
Tabel II Data tamu selama tahun 2016 .....	49
Tabel II.1 Penilaian Kinerja dari Perspektif Pelanggan .....	52
Tabel III Hasil Observasi Waktu untuk Check-in & Check-Out .....	56
Tabel III.1 Penilaian Kinerja untuk Proses Check-in .....	57
Tabel III.2 Penilaian Kinerja untuk Proses Check – Out .....	58
Tabel IV Tabel Bobot Nilai untuk Kuesioner .....	60
Tabel IV.1 Hasil Rekap Perhitungan Kuesioner .....	61
Tabel V Data Karyawan Jan – Jul 2017 .....	65
Tabel V.1 Penilaian Kinerja untuk Mengukur Tingkat Perputaran Karyawan .....	67
Tabel VI Penilaian Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i> .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 - Surat Permohonan Observasi dari BAAK .....	75
Lampiran 2 - Surat Keterangan Observasi .....	76
Lampiran 3 - Struktur Organisasi .....	77
Lampiran 4 - Balance Sheet Tahun 2016 .....	78
Lampiran 5 - Balance Sheet Tahun 2015 .....	79
Lampiran 6 - Laporan Laba Rugi Tahun 2016 .....	80
Lampiran 7 - Laporan Laba Rugi Tahun 2015 .....	81
Lampiran 8 – Data Tamu Hotel Pesonna Surabaya .....	82
Lampiran 9 – SOP Proses Check – In .....	83
Lampiran 10 – SOP Proses Check – Out .....	84
Lampiran 11 – Kuesioner .....	85
Lampiran 12 – Data Karyawan Hotel Pesonna .....	88