

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTISARI	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Tinjauan Pustaka.....	7

1.6	Landasan Teori	10
1.7	Metode Penelitian	14
1.8	Sistematika Penulisan	22
BAB II GAMBARAN UMUM THE ALANA HOTEL AND CONVENTION CENTER YOGYAKARTA		
24		
2.1	Sejarah.....	24
2.2	Struktur Organisasi	27
2.3	Departemen The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta.....	28
2.4	Jumlah Karyawan	30
2.5	Jenjang Karir	31
2.6	Motivasi Kerja	33
BAB III MOTIVASI KERJA KARYAWAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI THE ALANA HOTEL AND CONVENTION CENTER YOGYAKARTA		
47		
3.1	Karakteristik Responden.....	47
3.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
3.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	48
3.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	49
3.2	Motivasi Kerja Karyawan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di The Alana Hotel and Convention Center Yogyakarta	50
3.2.1	Kebutuhan Prestasi	51
3.2.2	Kebutuhan Afiliasi	59
3.2.3	Kebutuhan Kekuasaan.....	67

BAB IV PENUTUP	75
4.1 Kesimpulan	75
4.2 Saran	76
4.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	76
4.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Okupansi Tahun 2017	3
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan	18
Tabel 1.2 Kriteria Rentang Skor	21
Tabel 2.2 Jumlah Karyawan	30
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	42
Tabel 3.3 Lama Masa Kerja Karyawan	49
Tabel 3.4 Kriteria Rentang Skor	51
Tabel 3.5 Analisis Data Hasil Pernyataan Kebutuhan Prestasi.....	52
Tabel 3.6 Analisis Data Hasil Pernyataan Kebutuhan Afiliasi	60
Tabel 3.7 Analisis Data Hasil Pernyataan Kebutuhan Kekuasaan	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sesi pelatihan Departemen Makanan dan Minuman	36
Gambar 2.2	Sesi Pelatihan Departemen Tata Graha	36
Gambar 2.3	Pembekalan Sertifikasi Profesi	40
Gambar 2.4	Pembekalan Sertifikasi Profesi	40
Gambar 2.5	Kegiatan Arung Jeram	42
Gambar 2.6	Potong Tumpeng	42
Gambar 2.7	Kantin Karyawan	45
Gambar 3.1	Diagram Kesungguhan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja.....	54
Gambar 3.2	Diagram Karyawan Menikmati Tantangan Sulit Pada Saat Bekerja	55
Gambar 3.3	Diagram Rasa Ingin Tahu Karyawan Terhadap Kemajuan Kerja	56
Gambar 3.4	Karyawan Menetapkan Target dan Tujuan Kerja yang Realistis	57
Gambar 3.5	Kepuasan Karyawan dalam Menyelesaikan Pekerjaan yang Sulit	58
Gambar 3.6	Karyawan Sering Bersosialisasi dengan Rekan Kerja Membahas Topik Perbincangan di Luar Pekerjaan	62
Gambar 3.7	Keinginan Karyawan Memiliki Banyak Teman di Lingkungan Kerja	63
Gambar 3.8	Kecenderungan Karyawan Membangun Hubungan Erat dengan Rekan Kerja	64
Gambar 3.9	Karyawan Menikmati Menjadi Bagian Kelompok dalam Organisasi Kerja	65

Gambar 3.10	Karyawan Lebih Menikmati Bekerjasama dengan Rekan Kerja daripada Bekerja Sendiri	66
Gambar 3.11	Persaingan Karyawan dengan Rekan Kerja dalam Pekerjaan	69
Gambar 3.12	Tanggungjawab Karyawan Terhadap Pekerjaan	70
Gambar 3.13	Karyawan Selalu Menyampaikan Pendapat yang Realistis Terhadap Permasalahan di Lingkungan Kerja	71
Gambar 3.14	Karyawan Mempengaruhi Teman Kerja dalam Melakukan Pekerjaan	72
Gambar 3.15	Karyawan Bekerja Untuk Melakukan Kendali Atas Peristiwa Kerja di Lingkungan Kerja	73

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan	83
Lampiran 3. Daftar Narasumber	84

DAFTAR ISTILAH

<i>Ballroom</i>	: Ruang yang digunakan untuk pertemuan seperti jamuan makan, pernikahan, konser, dan sebagainya.
<i>Check in</i>	: Proses konfirmasi yang dilakukan oleh tamu dan petugas yang berarti tamu telah datang dan akan menggunakan layanan tersebut
<i>Check out</i>	: Proses konfirmasi yang dilakukan oleh tamu dan petugas yang berarti tamu telah selesai menggunakan layanan tersebut
<i>Farewell party</i>	: Pesta perpisahan yang dilakukan ketika terdapat anggota yang pergi / pindah tugas
<i>General cleaning</i>	: Kegiatan membersihkan seluruh bangunan.
<i>Job description</i>	: Panduan dari perusahaan kepada karyawannya dalam menjalankan tugas
<i>Laundry</i>	: Bagian yang bertanggung jawab atas pencucian kain
<i>Lobby</i>	: Tempat yang digunakan tamu untuk menunggu pada saat <i>check in</i> atau <i>check out</i>
<i>Service Charge</i>	: Suatu komponen yang menjadi satu kesatuan dengan harga produk layanan tertentu pada transaksi penjualan di Hotel
<i>Spa</i>	: Terapi kecantikan, perawatan tubuh, kesehatan dan kebugaran