

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Tinjauan Pustaka	7

1.7. Landasan Teori	10
1.8. Metode Penelitian	16
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	21
2.1. Letak dan Alamat	21
2.2. Deskripsi Objek Penelitian	22
2.2.1. Sejarah Hotel Novotel Yogyakarta	22
2.2.2. Logo Perusahaan	24
2.2.3. Visi dan Misi Perusahaan	25
2.2.4. Operasional dan Kepemilikan.....	26
2.2.5. Struktur Organisasi Hotel Novotel Yogyakarta.....	26
2.2.6 Daftar Departemen Hotel Novotel Yogyakarta	27
2.2.7 Talent and Culture Department.....	29
BAB III PEMBAHASAN	31
3.1. Standard Operating Procedures Pelaksanaan Training yang Ditetapkan Talent and Culture Department Hotel Novotel Yogyakarta	31
3.2. Penerapan Standard Operating Procedures Pelaksanaan Training Bagi karyawan di Hotel Novotel Yogyakarta	37
3.3. Pengaruh Pelaksanaan Standard Operating Procedure Training Terhadap Kinerja Karyawan dan Peningkatan Pelayanan Terhadap Tamu	47

BAB IV PENUTUP	56
4.1. Kesimpulan.....	56
4.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60