

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Motivasi Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Kontribusi Penelitian.....	12
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	12
1.9 Sistematika Penulisan.....	13
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.2 Tinjauan Pustaka .....	16
2.2.1 Sumber Daya Terikat dan Sumber Daya Fleksibel.....	16
2.2.2 Karakteristik Jasa .....	17
2.2.3 Konsep Dasar Manajemen Kapasitas.....	19
2.2.4 Strategi Manajemen Kapasitas.....	27
2.3 Penelitian Terdahulu.....	30
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Rasionalisasi Objek Penelitian .....	35
3.2 Jenis Penelitian .....	36
3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Data Sekunder .....	37

3.3.2	Data Primer .....	37
3.4	Bias Penelitian .....	40
3.5	Prosedur Pelaksanaan Penelitian .....	41
3.6	Teknik Analisis Data .....	42
3.6.1	Pendekatan dan Alat Analisis Data .....	43
3.6.2	Desain analisis data .....	45
3.7	Pengujian Data .....	50
3.7.1	Uji validitas .....	50
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	51
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>53</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
4.1.1	Jasa yang Ditawarkan GMUC Hotel .....	53
4.1.2	Visi dan Misi GMUC .....	54
4.1.3	Struktur Organisasi .....	54
4.1.4	Tanggung Jawab Tenaga Kerja Operasional .....	56
4.1.5	Kapasitas GMUC .....	57
4.2	Implementasi Prosedur Pelaksanaan Penelitian .....	59
4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	62
4.3.1	Tingkat Pemanfaatan Kapasitas GMUC .....	62
4.3.2	Strategi Manajemen Kapasitas .....	107
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>		<b>175</b>
5.1	Simpulan .....	175
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	179
5.3	Rekomendasi .....	180
5.4	Implikasi .....	181
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>184</b>