

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Insentif	12
2.1.2 Pelatihan	21
2.1.3 Kinerja	25
2.1.4 Pariwisata dan Kepariwisataaan	30
2.1.5 Penelitian Terdahulu	32
2.2 Kerangka Pemikiran	36
2.3 Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Lokasi Penelitian	40
3.2 Desain Penelitian	41
3.2.1 Metode Penelitian	41
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	42
3.3 Populasi	46
3.4 Sampel	47
3.5 Jenis dan Sumber Data	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data	49
3.7 Instrumen Penelitian	50
3.8 Teknik Analisis Data	51

3.8.1 Analisis Deskriptif	51
3.8.2 Analisis Verifikatif	53
3.9 Pengujian Instrumen Penelitian	55
3.9.1 Uji Validitas	55
3.9.2 Uji Reliabilitas	61
3.9.3 Uji Asumsi Klasik	63
3.9.4 Uji Hipotesis	68
3.9.1 Uji Validitas	55
3.9.2 Uji Reliabilitas	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	71
4.2 Profil Karyawan <i>Front Office Department</i>	80
4.3 Pemberian Insentif Bagi Karyawan <i>Front Office Department</i> di The Trans Luxury Hotel	86
4.4 Pemberian Pelatihan Kerja Bagi Karyawan <i>Front Office Department</i> di The Trans Luxury Hotel	88
4.5 Kinerja Karyawan <i>Front Office Department</i> di The Trans Luxury Hotel	107
4.6 Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan <i>Front Office Department</i> The Trans Luxury Hotel	125
4.7 Pengaruh Pemberian Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan <i>Front Office Department</i> The Trans Luxury Hotel	127
4.8 Pengaruh Pemberian Insentif dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan <i>Front Office Department</i> The Trans Luxury Hotel	128
4.9 Hasil Temuan Pengujian Skripsi	132
BAB VSIMPULAN DAN SARAN	134
5.1 Simpulan	134
5.2 Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN	142

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 1.1 Tabel Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara Ke Kota Bandung Tahun 2008-2012	1
Tabel 1.2 Jumlah Penginapan/Hotel dan Jumlah Kamar Hotel Menurut Klasifikasinya di Kota Bandung	2
Tabel 1.3 Tabel Pertumbuhan Jumlah Tamu Menginap di The Trans Luxury Hotel Bandung Tahun 2012-2014	4
Tabel 1.4 Data Persentase Guest Complaint di <i>Front Office Department</i> The Trans Luxury Hotel Bandung Periode Januari – Desember 2013	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Tentang Pengaruh Pemberian Insentif Dan Pelatihan kerja Terhadap Kinerja Karyawan	35
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	43
Tabel 3.2 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	48
Tabel 3.3 Aplikasi Skala Likert	51
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas terhadap Variabel Insentif	57
Tabel 3.7 Hasil Pengujian Validitas terhadap variabel Pelatihan	58
Tabel 3.8 Hasil Pengujian Validitas terhadap variabel Kinerja	59
Tabel 3.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap variabel Insentif, Pelatihan dan Kinerja	62
Tabel 3.10 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 3.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 3.12 Hasil Uji Multikolonieritas	67
Tabel 3.13 Hasil Uji Autokorelasi	68
Tabel 4.1 Proses Pemberian Insentif Finansial <i>Front Office Department</i> The Trans Luxury Hotel	87
Tabel 4.2 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Pemberian Insentif Dimensi Finansial	89
Tabel 4.3 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Pemberian Insentif Dimensi Non-Finansial	91
Tabel 4.4 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Pemberian Insentif Dimensi Sosial	94
Tabel 4.5 Tabulasi Penilaian Insentif oleh Karyawan <i>Front Office Department</i> The Trans Luxury Hotel	96
Tabel 4.6 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Pemberian Pelatihan Dimensi Reaksi	99
Tabel 4.7 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Pemberian Pelatihan Dimensi Pembelajaran	101
Tabel 4.8 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Pemberian Pelatihan Dimensi Perilaku	103
Tabel 4.9 Tabulasi Penilaian Pelatihan oleh Karyawan <i>Front Office Department</i> The Trans Luxury Hotel	105
Tabel 4.10 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Kinerja Dimensi Kuantitas Kerja.....	109

Tabel 4.11 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Kinerja Dimensi Kualitas Kerja.....	110
Tabel 4.12 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Kinerja Dimensi Pemahaman Kerja.....	112
Tabel 4.13 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Kinerja Dimensi Kreatifitas Kerja.....	114
Tabel 4.14 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Kinerja Dimensi Kerja Sama.....	116
Tabel 4.15 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Kinerja Dimensi Kesadaran Kerja.....	118
Tabel 4.16 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Kinerja Dimensi Inisiatif	119
Tabel 4.17 Tanggapan Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Kinerja Dimensi Keandalan	121
Tabel 4.18 Tabulasi Penilaian Kinerja oleh Karyawan <i>Front Office Department</i> Terhadap Kinerja Dimensi Kuantitas Kerja.....	123
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis Insentif Secara Parsial (Uji t).....	126
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis Pelatihan Kerja Secara Parsial (Uji t).....	127
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	128
Tabel 4.22 Penguian Hipotesis Secara <i>Overall</i> (Uji F).....	130
Tabel 4.23 Hasil Pengujian R ² (Koefisien Determinasi).....	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 3.1 Peta Lokasi The Trans Luxury Hotel Bandung	40
Gambar 3.2 Garis Kontinum Variabel Penelitian	53
Gambar 3.3 Hasil Pengujian Linieritas	65
Gambar 3.4 Uji Ho Dengan Titik Kritis Dua Pihak	69
Gambar 4.1 Logo The Trans Luxury Hotel Bandung	72
Gambar 4.2 Hasil Perhitungan Profil Lama Bekerja	80
Gambar 4.3 Hasil Perhitungan Profil Jenis Kelamin	81
Gambar 4.4 Hasil Perhitungan Profil Usia	81
Gambar 4.5 Hasil Perhitungan Profil Tingkat Pendidikan	82
Gambar 4.6 Hasil Perhitungan Profil Status Perkawinan	83
Gambar 4.7 Hasil Perhitungan Profil Status Dalam Pekerjaan	83
Gambar 4.8 Hasil Perhitungan Profil Insentif Yang Diterima Perbulan	84
Gambar 4.9 Hasil Perhitungan Profil Banyaknya Penghargaan Yang Diterima	85
Gambar 4.10 Hasil Perhitungan Profil Jumlah Pelatihan Yang Didapatkan	86
Gambar 4.11 Garis Kontinum Insentif Finansial	90
Gambar 4.12 Garis Kontinum Insentif Non-Finansial	92
Gambar 4.13 Garis Kontinum Insentif Sosial	95
Gambar 4.14 Garis Kontinum Pemberian Insentif	97
Gambar 4.1 Garis Kontinum Pelatihan Dimensi Reaksi	100
Gambar 4.16 Garis Kontinum Pelatihan Dimensi Pembelajaran	102
Gambar 4.17 Garis Kontinum Pelatihan Dimensi Perilaku	104
Gambar 4.18 Garis Kontinum Pelatihan	106
Gambar 4.19 Garis Kontinum Kinerja Dimensi Kuantitas Kerja	109
Gambar 4.20 Garis Kontinum Kinerja Dimensi Kualitas Kerja	111
Gambar 4.21 Garis Kontinum Kinerja Dimensi Pemahaman Kerja	113
Gambar 4.22 Garis Kontinum Kinerja Dimensi Kreatifitas Kerja	115
Gambar 4.23 Garis Kontinum Kinerja Dimensi Kerja Sama	117
Gambar 4.24 Garis Kontinum Kinerja Dimensi Kesadaran Kerja	118
Gambar 4.25 Garis Kontinum Kinerja Dimensi Inisiatif	120
Gambar 4.26 Garis Kontinum Kinerja Dimensi Kehandalan	122
Gambar 4.27 Garis Kontinum Kinerja	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Hal
Lampiran 1	Tabulasi Data Jawaban Kuisioner Penelitian	142
Lampiran 2	Tabulasi Profil Karyawan	148
Lampiran 3	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	149
Lampiran 4	Hasil Pengujian Asumsi Klasik	152
Lampiran 5	Kuisioner Penelitian	153
Lampiran 6	Dokumentasi Lokasi Penelitian	158
Lampiran 7	VIP Membership The Trans Luxury Hotel	160
Lampiran 8	Surat Keputusan Pengujian Skripsi	161
Lampiran 9	Laporan Hasil Bimbingan Skripsi.....	165
Lampiran 10	Surat Pernyataan Penelitian	169
Lampiran 11	Riwayat Hidup Penulis	170