

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> <b>PENELITIAN</b> .....	<b>11</b>
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Pengertian Kepariwisata, Pariwisata dan Wisatawan.....	11
a. Kepariwisata.....	11
b. Pariwisata.....	11
c. Wisatawan.....	12
2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
a. Manajemen.....	13
b. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
3. Gaya Kepemimpinan .....	16

Yuke Ananda Putri , 2016

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DEPARTEMEN FRONT  
OFFICE DI AMAROOSA HOTEL BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

a. Kepemimpinan.....	16
b. Gaya Kepemimpinan .....	16
c. Tipe-tipe Kepemimpinan dan Indikator Kepemimpinan.....	17
d. Fungsi-fungsi Kepemimpinan .....	22
e. Sifat Kepemimpinan .....	22
4. Pengertian Analisis Pekerjaan ( <i>Job Analysis</i> ).....	23
5. Kinerja Karyawan.....	24
a. Kinerja Karyawan.....	24
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	25
c. Indikator-indikator kinerja .....	26
B. Kerangka Pemikiran .....	29
C. Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Lokasi Penelitian .....	31
B. Metode Penelitian .....	32
C. Populasi dan Sampel.....	33
1. Populasi .....	33
2. Sampel .....	33
D. Definisi Operasional .....	34
1. Variabel (X) Gaya Kepemimpinan.....	34
2. Variabel (Y) Kinerja Karyawan .....	34
E. Operasional Variabel.....	35
F. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Jenis dan Sumber Data .....	37
a. Data Primer .....	37
b. Data Sekunder .....	37
2. Teknik Pengumpulan Data.....	39
a. Observasi Lapangan .....	39

b. Wawancara.....	39
c. Kuesioner.....	39
G. Instrumen Penelitian .....	39
H. Pengujian Instrumen Penelitian .....	40
1. Uji Validitas.....	40
2 Uji Reabilitas .....	43
I. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	44
1. Analisis Deskriptif.....	44
a. Garis Kontinum .....	46
2. Analisis Verifikatif .....	47
a. Uji Normalitas .....	47
b. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	48
J. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	50
1. Koefisien Korelasi .....	50
2. Koefisien Determinasi .....	51
K. Rancangan Uji Hipotesis .....	52
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Amaroossa Hotel Bandung .....	54
1. Sejarah Amaroossa Hotel .....	54
2. Lokasi Amaroossa Hotel .....	55
3. Visi dan Misi Amaroossa Hotel.....	56
a. Visi Amaroossa Hotel .....	56
a. Misi Amaroossa Hotel.....	56
4. Slogan dan Logo Amaroossa Hotel .....	56
5. Struktur Organisasi Amaroossa Hotel .....	57
6. Produk dan Jasa yang Ditawarkan oleh Amaroossa Hotel .....	58
a. Fasilitas Hotel.....	58
b. Fasilitas <i>Conference &amp; Meeting</i> .....	59

c. Fasilitas Kamar Hotel.....	60
d. Pelayanan yang diberikan Amaroossa Hotel.....	60
B. Ruang Lingkup <i>Front Office Manager</i> .....	63
C. Hasil Analisis dan Data Statistik .....	63
1. Karakteristik Responden di Departemen <i>Front Office</i> Amaroossa Hotel Bandung.....	64
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	65
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	66
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	67
f. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	68
2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel (X) Gaya Kepemimpinan .....	68
a. Tanggapan Responden Mengenai Gaya Kepemimpinan Otokratis .....	69
b. Tanggapan Responden Mengenai Gaya Kepemimpinan Demokratis.....	71
c. Tanggapan Responden Mengenai Gaya Kepemimpinan <i>Laissez-Faire</i> .....	73
d. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Gaya Kepemimpinan .....	74
3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel (Y) Kinerja Karyawan.....	76
a. Tanggapan Responden Mengenai Hasil Kerja.....	76
b. Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Pekerjaan .....	77
c. Tanggapan Responden Mengenai Inisiatif .....	80
d. Tanggapan Responden Mengenai Kecekatan Mental .....	82
e. Tanggapan Responden Mengenai Sikpa.....	84
f. Tanggapan Responden Mengenai Disiplin Waktu dan Absensi .....	86
g. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan ...	88

D. Hasil Analisis Verifikatif Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Departemen <i>Front office</i> di Amaroossa Hotel Bandung .....	89
a. Uji Normalitas .....	90
b. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	92
c. Analisis Koefisien Korelasi .....	92
d. Koefisien Determinasi .....	94
e. Pengujian Hipotesis .....	95
D. Pembahasan .....	96
<b>BAB V KESIMPULA DAN SARAN .....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penginapan atau Hotel dan Jumlah Kamar Hotel Menurut Klasifikasinya di Kota Bandung Tahun 2013 .....	2
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Yang Berkaitan Dengan Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan .....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data .....	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel (X) Gaya Kepemimpinan .....	41
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Kinerja Karyawan.....	42
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Pada Kedua Variabel Penelitian.....	44
Tabel 3.6 Kriteria Bobot Penilaian atas Jawaban Kuesioner .....	45
Tabel 3.7 Interval Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungannya .....	51
Tabel 4.1 Fasilitas Ruang Meeting.....	59
Tabel 4.2 <i>Tipe of Guest Room</i> .....	60
Tabel 4.3 <i>Meeting Package</i> .....	69
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Gaya Kepemimpinan Otokratis .....	69
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Gaya Kepemimpinan Demokratis ..	71
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Gaya Kepemimpinan <i>Laissez-Faire</i> .....	73
Tabel 4.7 Rekapitulasi Skor Gaya Kepemimpinan .....	75
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Hasil Kerja.....	76
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Pekerjaan.....	78
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Inisiatif.....	80
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kecekatan Mental.....	82

Yuke Ananda Putri , 2016

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI AMAROOSA HOTEL BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Sikap.....	84
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Waktu dan Absensi.....	86
Tabel 4.14 Rekapitulasi Skor Kinerja Karyawan.....	88
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	91
Tabel 4.16 Output Korelasi.....	92
Tabel 4.17 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan.....	93
Tabel 4.18 Interval Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungannya .....	93
Tabel 4.19 <i>Output</i> Hipotesis .....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik ke Kota Bandung tahun 2009-2013 .....	2
Gambar 1.2 Data Pertumbuhan Jumlah Kunjungan Tamu Yang Menginap Serta Jumlah Kamar Yang Terjual Januari Tahun 2014 – Juli Tahun 2015 di Amaroossa Hotel Bandung .....	4
Gambar 1.3 Data Absensi Karyawan Departemen <i>Front Office</i> di Amaroossa Hotel Bandung Januari Tahun 2014 – Agustus Tahun 2015 .....	7
Gambar 1.4 <i>Sumarry Report</i> Departemen <i>Operasional</i> di Amaroossa Hotel Bandung Periode 2014 - 2015 .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 3.1 Peta Lokasi Amaroossa Hotel .....	31
Gambar 3.2 Garis Kontinum .....	46
Gambar 4.1 Logo Amaroossa Hotel .....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Amaroossa Hotel .....	57
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	65
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	66
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	67
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	68
Gambar 4.9 Garis Kontinum Gaya Kepemimpinan Otokratis .....	70

Yuke Ananda Putri , 2016

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI AMAROOSSA HOTEL BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 4.10 Garis Kontinum Gaya Kepemimpinan Demokratis .....	72
Gambar 4.11 Garis Kontinum Gaya Kepemimpinan <i>Laissez-Faire</i> .....	74
Gambar 4.12 Garis Kontinum Hasil Kerja.....	77
Gambar 4.13 Garis Kontinum Pengetahuan Pekerjaan.....	79
Gambar 4.14 Garis Kontinum Inisiatif .....	81
Gambar 4.15 Garis Kontinum Kecekatan Mental.....	83
Gambar 4.16 Garis Kontinum Sikap.....	85
Gambar 4.17 Garis Kontinum Disiplin Waktu dan Absensi.....	87
Gambar 4.18 Garis Kontinum Rekapitulasi Variabel Kinerja Karyawan.....	89
Gambar 4.19 Garis Kontinum <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas.....	90