

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN DATA	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Keterkaitan Antar Variabel	40
D. Kerangka Konseptual	42
E. Hipotesis Penelitian.....	43
BAB III	44
METODE PENELITIAN.....	44
A. Rancangan Penelitian.....	44

B. Objek dan Waktu Penelitian.....	45
C. Populasi	46
D. Sampel dan Teknik Sampling	46
E. Jenis Data Penelitian	46
F. Prosedur Pengambilan Data	47
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	48
H. Defenisi Operasional Variabel	49
I. Skala Pengukuran Variabel	55
J. Uji Instrumen	57
K. Teknik Analisis Data.....	60
BAB IV	66
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Analisis Deskriptif	66
B. Analisis Kuantitatif	72
C. Pembahasan.....	79
BAB V.....	85
KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	43
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Data Jumlah Karyawan Hotel Grand Serela Yogyakarta per Department....	2
Tabel 1 2 Data Jumlah Pengunjung Hotel Grand Serela Yogyakarta.....	2
Tabel 1 3 Jenis Keluhan Pengunjung Hotel Grand Serela Yogyakarta Tahun 2023	3
Tabel 2 1 Tabel Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3 1 Tabel Waktu Penelitian.....	45
Tabel 3 2 Skala Likert	55
Tabel 3 3 Uji Validitas	57
Tabel 3 4 Uji Reliabilitas	60
Tabel 4 1 Data Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4 3 Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	68
Tabel 4 4 Data Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	69
Tabel 4 5 Penilaian Variabel Kinerja Karyawan.....	70
Tabel 4 6 Penilaian Variabel Pelatihan	71
Tabel 4 7 Penilaian Variabel Reward.....	71
Tabel 4 8 Penilaian Variabel Punishment	72
Tabel 4 9 Tabel <i>Kolmogrov Smirnov</i>	72
Tabel 4 10 Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4 11 Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4 12 Hasil Uji F.....	76
Tabel 4 13 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	91
Lampiran 2	99
Lampiran 3	102
Lampiran 4	126
Lampiran 5	145
Lampiran 6	149
Lampiran 7	151