

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2003. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bagyono, **Hotel Front Office**, Cetakan Pertama, PT Alfabeth, 2006
- Gitosudarmo dan Mulyono, **Prinsip Dasar Manajemen**, Edisi Ketiga , Universitas Gajah Mada, 1990
- Hasibuan, Malayu, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi Jakarta PT. Bumi Aksara., 2002.
- Handoko, T Tani, **Manajemen**, Edisi II, cetakan kedelapan belas, BPFE UGM, Yogyakarta 2003
- Indiartoro, nur, **Metodologi Penelitian Bisnis**, 1999
- Kardaman dan Yusuf Budaya **Pengantar Ilmu Manajemen** Edisi Pertama Jakarta, 2001
- Kolter, Philip, **Manajemen Pemasaran**, Jilid Pertama : PT Prenhallindo, Jakarta, 1997
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu, **Manajemen Sumber, Daya Manusia** Cetakan Keenam-Bandung, PT. Remaja Roesdakary, 2005..
- Manullang, M, **Manajemen**, Gunung Agung, Jakarta. 2002,
- Rakhmat Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Bandung. 1996
- Siagian, Sondang, **Manajemen Sumber Daya Manusia** Cetakan Ketujuh, Jakarta : Bumi Aksara., 1999.
- Stoner, A.F. **Dasar Manajemen**, Bumi Aksara, Jakarta. 2001.
- Sudjana, **Statistika**, Tarsito, Bandung, 2003.
- Sugiarto, Endar, **Hotel Front Office Administration Jkt** : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004
- Sugiyono, **Metode Penelitian Administrasi**, Alfabeta, Bandung, 2003.
- Wursanto, Ig. **Pokok-Pokok Organisasi**, Bumi Aksara, Jakarta. 2002

Kuesioner

Petunjuk

1. Jawablah semua pertanyaan di bawah ini dengan jujur
2. Beri tanda silang pada a,b,c, atau d sebagai jawaban pilihan anda yang sesuai menurut anda
3. Jawaban anda digunakan hanya untuk bahan penulisan Skripsi dan tidak ada hubungannya dengan posisi anda di perusahaan ini

Identitas Responden

Usia :
Jenis kelamin :
Pendidikan :
Masa Kerja :

Pelaksanaan Koordinasi

1. Apakah dengan adanya koordinasi antara departemen akan membantu operasional di dalam bekerja.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Tidak tahu
2. Dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan Job Description berarti tidak perlu berkoordinasi dengan departemen lain.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Tidak tahu
3. Dalam meluncurkan produk yang baru, manajemen Garuda Plaza Hotel harus mensosialisasikan kepada setiap departemen yang ada.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Tidak tahu
4. Komunikasi antara sesama pegawai dalam departemen berjalan dengan baik
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Tidak tahu
5. Komunikasi pegawai antar departemen yang lain berjalan dengan baik
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Tidak tahu

- d. Tidak tahu
6. Dengan komunikasi yang baik antar kelompok/departemen di Hotel Garuda Plaza Medan akan memperlancar pelaksanaan tugas masing-masing pegawai
- Sangat setuju
 - Setuju
 - Tidak setuju
 - Tidak tahu
7. Media berkoordinasi yang paling efektif salah satunya adalah melalui briefing gabungan antar departemen.
- Sangat setuju
 - Setuju
 - Tidak setuju
 - Tidak tahu
8. Dalam melaksanakan operasional sehari-hari dan FO dept, selalu berkomunikasi dengan House Keeping departemen.
- Sangat setuju
 - Setuju
 - Tidak setuju
 - Tidak tahu
9. Haruskah semua departemen mengetahui jenis, harga dan fasilitas yang tersedia di Hotel Garuda Plaza.
- Sangat setuju
 - Setuju
 - Tidak setuju
 - Tidak tahu
10. Setiap karyawan di FO dept, harus mengetahui menu makanan dan minuman yang tersedia di restoran.
- Sangat setuju
 - Setuju
 - Tidak setuju
 - Tidak tahu
- i1. Komplain yang didapat dari tamu hanya ditanggung oleh departemen yang menerima komplain tersebut.
- Sangat setuju
 - Setuju
 - Tidak setuju
 - Tidak tahu
12. Untuk mengatasi komplain, perlu dilibatkan semua departemen.
- Sangat setuju
 - Setuju

- c. Tidak setuju
- d. Tidak tahu

13. Apakah anda setuju bahwa pelaksanaan koordinasi yang baik dapat menaikkan tingkat hunian kamar di Hotel Garuda Plaza ?

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Tidak tahu

14. Meningkatkan tingkat hunian kamar adalah salah satu tujuan yang harus dicapai di Hotel Garuda Plaza. Hal ini akan terjadi bila staf dan pegawai mampu melaksanakan tugas masing-masing yang telah dibebankan

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Tidak tahu

15. Apakah anda setuju bahwa Koordinasi sangat penting dalam mencapai tujuan Hotel Garuda Plaza

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Tidak tahu

