

## DAFTAR ISI

<b>KARTU TANDA MAHASISWA.....</b>	<b>ii</b>
<b>LAPORAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LAPORAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 <b>Latar Belakang.....</b>	1
1.2 <b>Rumusan Masalah .....</b>	2
1.3 <b>Tujuan Penelitian.....</b>	3
1.4 <b>Manfaat.....</b>	3
1.5 <b>Metode penlitian.....</b>	4
<b>BAB II.....</b>	<b>5</b>
<b>PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN .....</b>	<b>5</b>
2.1 Tinjauan teoritis tentang Total Quality Management (TQM) .....	5
2.1.1 Perngertian Total Quality Management (TQM) .....	5
2.1.2 Prinsip dan Unsur Pokok <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	6
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	7
<b>2.1.3.1 Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen</b>	8
<b>2.1.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....</b>	9
<b>2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....</b>	10
2.2 Gambaran Umum Subyek dan Obyek PKL.....	13
2.2.1 Sejarah Singkat InterContinental Hotels Group .....	13
2.2.2 Sejarah Singkat Holiday Inn International .....	13
2.2.3 Profil Hotel Holiday Inn Melaka, Malaysia .....	14

2.2.4 Visi dan Misi Hotel Holiday Inn .....	15
2.2.5 Struktur Organisasi Hotel Holiday Inn Melaka.....	15
2.2.6 Tipe Kamar dan Fasilitas Hotel Holiday Inn Melaka.....	16
2.2.6 Fasilitas Hotel Holiday Inn Melaka.....	19
2.2.6.1 Restauran and Lounge.....	19
2.2.6.2 Recreation and Leisure .....	21
<b>2.3 Deskripsi Hasil Praktik Kuliah Lapangan .....</b>	<b>23</b>
2.3.1 Gambaran Umum Food & Beverage Department .....	23
2.3.2 <b>Struktur Organisasi Food and Beverage Department .....</b>	26
2.3.3 Job Description Food and Beverage Service .....	27
<b>2.4 Pembahasan Hasil PKL.....</b>	<b>29</b>
2.4.1 Penerapan Total Quality Manajemen di Holiday Inn Melaka.....	29
2.4.2 Upaya-Upaya Yang Telah Dilakukan F&B Departemen Guna Mendapatkan Kepuasan Pelanggan .....	33
2.4.3 Manfaat Implementasi Total Quality Managemen di HolidayInn Melaka	
36	
<b>BAB III .....</b>	<b>37</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>37</b>
3.1 Kesimpulan.....	37
3.2 Saran .....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>