

## DAFTAR ISI

Halaman Depan	i
Halaman Judul Dalam	ii
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	v
Halaman Persembahan	vi
Motto	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Bagan	xvi
Daftar Gambar	xvii
Abstrak	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Manfaat Penelitian	10
1.4 Kerangka Pemikiran	12
1.4.1 Pelayanan Kepada Konsumen	13
1.4.2 Pelayanan Hotel	15
1.4.3 Transportasi	17
1.4.4 Hubungan Kerjasama	21
1.4.5 Pengertian Sewa	24
1.4.6 Pengertian Bergaining	26
1.4.7 Pengertian Kontrak	27

1.5 Metode Penelitian	27
1.5.1 Batasan Konsep	28
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi	30
1.5.3 Teknik Penentuan Informan	31
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	33
1.5.5 Teknik Analisis Data	35
<b>BAB II GAMBARAN LOKASI PENELITIAN</b>	37
2.1 Sejarah Singgasana Hotel Surabaya	37
2.2 Visi dan Misi Singgasana Hotel Surabaya	40
2.3 Struktur Organisasi Hotel	41
2.4 Fasilitas Singgasana Hotel Surabaya	49
2.5 Job Description Front Office Departement	57
<b>BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA</b>	67
3.1 Bentuk Kerjasama Singgasana Hotel Surabaya Dengan Taksi Cipaganti	67
3.1.1 Bentuk Kerjasama	68
3.1.2 Keuntungan	69
3.1.3 Tata Tertib Hubungan Kerjasama	73
3.1.4 Pendapat Konsumen	76
3.1.5 Sistem Pelayanan dan Sistem Pemesanan	76
3.2 Kendala Yang Muncul Pada Kerjasama Antara Singgasana Hotel Surabaya Dengan Taksi Cipaganti	80
3.2.1 Pengontrolan Armada Taksi	81
3.2.2 Penyelesaian Perselisihan	84
<b>BAB IV PENUTUP</b>	86
4.1 Kesimpulan	86
4.2 Saran	86

**DAFTAR PUSTAKA**

**PEDOMAN WAWANCARA**

**LAMPIRAN**



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Armada Taksi Kota Surabaya dan Sidoarjo	8
Tabel 2.1 Profil Singgasana Hotel Surabaya	49
Tabel 2.2 Ruang Pertemuan dan Daya Tampung	52



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran	12
Bagan 2.1 Struktur Organisasi Front Office Departemen	47
Bagan 2.1 Organization Chart	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta lokasi Singgasana Hotel Surabaya	37
Gambar 2.2 Tampak Depan Hotel	40
Gambar 2.3 <i>Executive Suite Room</i>	51
Gambar 2.4 Meeting Room	53
Gambar 2.5 <i>Wedding Package</i>	53
Gambar 2.6 Dharmawangsa Restaurant	55
Gambar 2.7 Amandaru Restaurant	55
Gambar 2.8 Kolam Renang	56