

DAFTAR ISI

	Halaman
Judul	
Lembar Kartu Tanda Mahasiswa.....	
Lembar Pengesahan.....	
Pernyataan Orisinalitas.....	
Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Lampiran.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Rencana Kegiatan.....	6
BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
2.1 Gambaran Umum Subyek dan Obyek PKL.....	9
2.1.1 Sejarah Singkat Eastparc Hotel Yogyakarta.....	9
2.1.2 Lokasi Eastparc Hotel Yogyakarta.....	10
2.1.3 Visi dan Misi Eastparc Hotel Yogyakarta.....	11
2.1.3.1 Visi Eastparc Hotel Yogyakarta.....	11
2.1.3.2 Misi Eastparc Hotel Yogyakarta.....	11

2.1.4 Kamar dan Fasilitas Eastarc Hotel Yogyakarta.....	12
2.1.4.1 Akomodasi.....	12
2.1.4.2 Restaurant and Lounge.....	15
2.1.4.3 Recreation and Leisure.....	17
2.1.4.4 Room Service.....	18
2.2 Deskripsi Hasil PKL	
2.2.1 Gambaran Front Office Department.....	18
2.2.2 Job Description Front Office Department.....	19
2.2.3 Gambaran Guest Service Center.....	22
2.2.4 Job Description Guest Service Center	23
2.2.5 Job Description Praktik Kerja Lapangan.....	25
2.2.6 Struktur Organisasi Front Office Department Eastparc Hotel Yogyakarta.....	32
2.3 Pembahasan Hasil PKL.....	32
2.3.1 Sistem Pelayanan Prima Hotel.....	32
2.3.1.1 Sistem Pelayanan Prima Guest Service Center dengan Room Service Section.....	33
2.3.2 Hubungan Antara Komunikasi dan Kualitas Pelayanan.....	39
2.3.3 Permasalahan Komunikasi dalam Pelayanan Guest Request.....	39
2.3.4 Hambatan – hambatan Komunikasi dalam Pelayanan Guest Request.....	41
2.3.5 Cara untuk Meminimalisir Terjadinya Kesalahan pada Pelayanan Guest Request.....	42
2.3.6 Landasan Teori.....	44
2.3.6.1 Komunikasi.....	44

2.3.6.2 Pelayanan Prima.....	45
2.3.6.3 Kepuasan Pelanggan.....	46
BAB III PENUTUP	
3.1 Kesimpulan.....	48
3.2 Saran.....	50
Daftar Pustaka	
Lampiran	