

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
HALAMAN DALAM.....	ii
LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	8
1.5 Rencana Kegiatan.....	10
BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	13
2.1 Deskripsi Hasil Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	13
2.1.1 Sejarah Hotel	13
2.1.2 Visi Hotel.....	14
2.1.3 Misi Hotel.....	15
2.1.4 Logo Hotel	16
2.1.5 Fasilitas Hotel.....	16

2.1.6	Struktur Organisasi Hotel.....	24
2.2	Deskripsi Hasil PKL	31
2.2.1	Gambaran <i>Food & Beverages Department</i>	31
2.2.2	Tanggung Jawab <i>Food & Beverages Department</i>	32
2.2.3	<i>Job Description Food & Beverages Reservation di Hotel Shangri-La Surabaya</i>	33
2.2.4	Struktur Organisasi <i>Food & Beverages Service Department di Hotel Shangri-La Surabaya</i>	35
2.2.5	<i>Job Description</i> Praktik Kerja Lapangan..	37
2.3	Pembahasan Hasil PKL.....	56
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	56
2.3.1.1	Definisi Kualitas Pelayanan.	57
2.3.2	Pengertian Penanganan Keluhan Atau Komplain	63
2.3.2.1	Penanganan Keluhan.	64
2.3.3	Analisis.....	67
2.3.3.1	Proses Penanganan Keluhan Pelayanan di Restoran Jamoo Hotel Shangri-La Surabaya..	67
BAB III SIMPULAN DAN SARAN.....		71
3.1	Kesimpulan.....	71
3.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		75