

DAFTAR ISI

Judul.....	Halaman
Lembar Kartu Tanda Mahasiswa.....	
Lembar Pengesahan	
Pernyataan Orisinalitas	
Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Gambar	v
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Bagan.....	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 Metode Penelitian.....	6
BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
2.1 Gambaran Umum Subyek dan Obyek PKL	
2.1.1 Penjelasan Singkat Capitaland.....	7
2.1.2 Penjelasan Singkat The Ascott Limited.....	7
2.1.3 Penjelasan Singkat Ascott Waterplace Surabaya	8
2.1.4 Visi dan Misi Ascott Waterplace Surabaya.....	9
2.1.5 Kamar dan Fasilitas Ascott Waterplace Surabaya	
2.1.5.1 Akomodasi.....	10
2.1.5.2 Restaurant	10
2.1.5.3 Recreation and Leisure	12
2.2 Pembahasan	
2.2.1 Penyajian Data	15
2.2.1.1 Job Description Front Office.....	15

2.2.1.2 Job Description Department Guest Service	18
2.2.1.3 Gambaran Struktur Organisasi Departement Guest Service di Ascott Waterplace Surabaya	22
2.2.2 Pembahasan	
2.2.2.1 Implementasi pelayanan prima oleh Guest Service.....	24
2.2.2.2 Fasilitas Unit Kamar di Ascott Waterplace Surabaya Sebagai Bentuk Serviced Residence	35
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	
1.1 Kesimpulan	38
1.2 Saran	40
Daftar Pustaka	42
Lampiran	
Lampiran 1	43
Lampiran 2	44