

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KARTU TANDA MAHASISWA	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Metode Penelitian	7
BAB 2 PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
2.1 Gambaran Umum Subyek dan Obyek PKL.....	8
2.1.1 Sejarah Singkat InterContinental Hotels Group.....	8
2.1.3 Sejarah Singkat Holiday Inn International.....	8
2.1.3 Sejarah Singkat Malaysia.....	9
2.1.4 Profil Holiday Inn Melaka, Malaysia.....	11
2.1.4.1 Visi dan Misi Holiday Inn Melaka, Malaysia.....	12
2.1.4.2 Struktur Organisasi Hotel Holiday Inn Melaka.....	12
2.1.4.3 Tipe kamar dan Fasilitas Hotel Holiday Inn Melaka...	13
2.1.5 Fasilitas Hotel Holiday Inn Melaka.....	15
2.1.5.1 Fasilitas Kamar Tamu.....	15
2.1.5.2 Restaurant, Bar, and Lounge.....	17
2.1.5.3 Recreation and Leisure.....	18

2.2 Deskripsi Hasil Praktik Kerja Lapangan.....	20
2.2.1 Gambaran Umum Food and Beverage Departement.....	20
2.2.2 Stuktur Organisasi FB Departement.....	23
2.2.3 Job Description Food and Beverage Service.....	23
2.2.4 Job Descriprion Selama Praktik Kerja Lapangan.....	26
2.3 Pembahasan Hasil Kerja Lapangan.....	29
2.3.1 Profesioalisme dan Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.2 Kepuasan Pelanggan.....	32
2.3.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	32
2.3.2.2 Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan.....	
Konsumen.....	33
2.3.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	35
2.3.2.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	39
2.3.3 Pengaruh Pemberian Motivasi Manager untuk hasil kerja.....	
karyawan.....	40
2.3.3.1 Pengertian Motivasi.....	40
2.3.3.2 Teori Motivasi.....	42
2.3.3.3 Manfaat Motivasi.....	43
2.3.3.4 Tujuan Pemberian Motivasi.....	44
2.3.3.5 Cara Memotivasi Karyawan.....	47
2.3.3 Solusi untuk Menangani Komplain Pelanggan.....	48
2.3.3.1 Pengertian Komplain.....	48
2.3.3.2 Faktor-faktor Penyebab Komplain.....	50
2.3.3.3 Cara Menagani Komplain Pelanggan.....	51

BAB III PENUTUP.....	52
3.1 Kesimpulan.....	52
3.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	56