

DAFTAR ISI

	Halaman
Judul.....	
Lembar Kartu 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 LatarBelakang.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	5
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	6
1.5 RencanaKegiatan.....	7
BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
2.1 GambaranUmumSubyekdanObyek PKL.....	10
2.1.1 Sejarah Singkat Golden Tulip.....	10
2.1.2 Sejarah Singkat Lauvre Hotels Group.....	11
2.1.3 Sejarah Singkat Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya.....	12
2.1.4 Kamar dan Fasillitas Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya....	13
2.1.4.1 Akomodasi.....	13
2.1.4.2 Restaurant and Lounge.....	16
2.1.4.3 Hall.....	19
2.1.4.5 Recreation and Leisure.....	19

2.1.4.6 Room Service.....	20
2.2 Pembahasan.....	20
2.2.1 Penyajian Data dan Pembahasan.....	20
2.2.1.1 Gambaran Accounting Department.....	20
2.2.1.2 Job Description Accounting Department.....	20
2.2.1.3 Job Description Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	22
2.2.1.4 Struktur Organisasi Accounting Department Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya.....	31
2.3 Landasan Teori.....	31
2.3.1 Teori Pemasaran.....	31
2.3.2 Teori Pelayanan.....	35
2.4 Pembahasan Hasil.....	35
2.4.1 Langkah – langkah Terjadinya Kerja Sama Antara Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya dengan PT Garuda Indonesia Airlines.....	35
2.4.1.1 Sales and Marketing Department Melakukan Perencanaan Penjualan.....	35
2.4.1.2 Pihak Sales and Marketing Melakukan Pengajuan Kerja Sama dan Persetujuan Kontrak dengan Pihak PT Garuda Indonesia Airlines.....	36
2.4.1.3 Kontrak yang Sesuai dengan Karakteristik dan Kebutuhan PT Garuda Indonesia Airlines Crew.....	39
2.4.2 Analisis.....	43
2.4.2.1 Analisis Pada Proses Persiapan Pengajuan Produk.....	43
2.4.2.2 Analisis Pada Proses Pengajuan Kerja Sama.....	43
2.4.2.3 Analisis Pada Proses Persiapan Pelayanan.....	44
2.4.2.4 Analisis Pada Saat Terjadinya Pelayanan yang Tidak Sesuai dengan Prosedur.....	44

2.4.2.5 Analisis Pada Saat Terjadinya Komplain.....	44
2.4.2.6 Analisis Penyelesaian Masalah saat Kepuasan Crew Tidak Tercapai.....	44
BAB III SIMPULAN DAN SARAN	
3.1 Simpulan.....	46
3.2 Saran.....	47
Daftar Pustaka.....	48
Lampiran.....	