

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN DALAM	ii
LEMBAR KARTU MAHASISWA.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Rencana Kegiatan.....	4
BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
2.1 Gambaran Umum Subyek dan Obyek PKL	7
2.1.1 Sejarah Singkat Hotel Shangri-La Surabaya	7
2.1.2 Visi dan Misi Shangri-La Hotels and Resorts dan Logo ...	8
2.1.3 Kamar dan Fasilitas Hotel Shangri-La Surabaya.....	9
2.1.4 Struktur Organisasi Hotel Shangri-La Surabaya	14
2.2 Gambaran <i>Front Office Department</i> di Shangri-La Surabaya	15
2.2.1 <i>Job Description Front Office Department</i>	16
2.2.2 <i>Job Description Guest Relation Officer</i>	16
2.2.3 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	17
2.2.4 Job Description Praktik Kerja Lapangan.....	18
2.2.5 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	18

2.3 Pembahasan Hasil PKL	47
2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima	47
2.3.2 Konsep Pelayanan Prima.....	47
2.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	49
2.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	49
2.4 Analisis	50
2.4.1 Proses Pembuatan <i>Micellenious Bill</i>	51
2.4.2 Proses Pelayanan <i>In Room Check-in (ICI)</i>	51
2.4.3 Kendala <i>Guest Relation Officer</i>	52
2.4.4 Upaya <i>Guest Relation Officer</i> Untuk Mengatasi Kendala..	52
BAB III SIMPULAN DAN SARAN	
3.1 Simpulan	54
3.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	