

**DAFTAR ISI**

Judul..... i

Lembar Kartu Tanda Mahasiswa ..... ii

Lembar Pengesahan ..... iii

Lembar Pernyataan Orisinalitas ..... v

Kata Pengantar ..... vii

Daftar Isi..... viii

Daftar Tabel ..... xi

Daftar Gambar..... xii

Daftar Lampiran ..... xiv

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 6

1.3 Tujuan ..... 7

1.4 Manfaat ..... 7

1.5 Rencana Kegiatan ..... 9

**BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

2.1 Gambaran Umum Subjek dan Objek PKL..... 13

    2.1.1 Sejarah Marriott International ..... 13

    2.1.2 Sejarah Singkat Sheraton Surabaya Hotel & Towers 14

2.1.3	Visi Misi Sheraton Surabaya Hotel & Towers.....	15
2.1.4	Fasilitas Sheraton Surabaya Hotel & Towers .....	17
2.1.4.1	Akomodasi .....	18
2.1.4.2	Restaurant and Lounge.....	18
2.1.4.3	Meeting and Multifunction Hall.....	24
2.1.4.4	Hiburan dan Fasilitas Penunjang.....	25
2.1.5	Struktur Organisasi Sheraton Surabaya .....	28
2.2	Deskripsi Hasil PKL .....	35
2.2.1	Gambaran Sheraton Surabaya Hotel and Towers.....	35
2.2.2	Gambaran Guest Service Departement .....	35
2.2.3	Job Description Front Office Department .....	37
2.2.4	Gambaran Guest Service Center .....	40
2.2.5	Job Description Guest Service Center .....	41
2.2.6	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	43
2.2.6.1	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	43
2.2.6.2	Kualitas Pelayanan Pada Guest Service Center.....	45
2.3	Pembahasan Praktik Kerja Lapangan.....	46
2.3.1	Pengertian Reservasi .....	46
2.3.1.1	Sumber-Sumber Reservasi .....	47
2.3.2	Analisis Sistem Reservasi.....	49
2.3.3	Bentuk Pelayanan Reservasi Melalui Travel Agent Pada Sheraton Surabaya Hotel & Tower .....	50
2.3.4	Menerima dan Memproses Cancellation dan Amendment Reservation .....	58
2.3.5	Kendala Yang Dihadapi Saat Menerima dan Memproses Reservasi Kamar Melalui Travel Agent ....	60

BAB III SIMPULAN DAN SARAN

3.1 Simpulan.....	62
3.2 Saran.....	64
Daftar Pustaka .....	65
Lampiran.....	