

## DAFTAR ISI

Judul .....	.....
Lembar Kartu Tanda Mahasiswa .....	.....
Lembar Pengesahan .....	.....
Lembar Orisinalitas .....	.....
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Manfaat.....	7
1.5 Rencana Kegiatan.....	8
BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....	11
2.1 Gambaran Umum Subyek dan Obyek PKL.....	11
2.1.1 Visi dan Misi Santika Indonesia Hotels & Resorts.....	13

2.1.2 Kamar dan Fasilitas Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	13
2.1.2.1 Akomodasi	13
2.1.2.2 Restaurant and Lounge	14
2.1.2.3.Recreation and Leisure	17
2.1.2.4 Room Service	18
2.2 Deskripsi Hasil PKL	19
2.2.1 Gambaran Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	19
2.2.2 Gambaran Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	19
2.2.3 Gambaran Sales & Marketing Department	19
2.2.4 Job Description Sales & Marketing Department	20
2.2.4.1 Job Description Praktik Kerja Lapangan (PKL)	23
2.2.4.2 Struktur Organisasi Sales & Marketing Department Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	23
2.2.5 Pekerjaan Berdasarkan Struktur Sales & Marketing Department di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	24
2.2.6 Landasan Teori	24
2.2.6.1 Pengertian Strategi Pemasaran	24
2.3 Pembahasan Hasil PKL	29
2.3.1 Proses Trainner belajar di di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	29
2.3.2 Sales Diharapkan Memiliki Skill	30
2.3.3 Kendala yang dialami ketika proses Trainner di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	30
 BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	 32
3.1 KESIMPULAN	32

3.2 SARAN.....	33
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN.....	35