

DAFTAR ISI

Halaman

Judul	
Lembar Kartu Mahasiswa	
Lembar Pengesahan.....	
Pernyataan Orisinalitas	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Gambar	iv
Daftar Tabel.....	v
Daftar Lampiran	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
1.5 Rencana Kegiatan	7
BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
2.1 Gambaran Umum Subjek dan Objek PKL	12
2.1.1 Visi dan Misi Santika Indonesia Hotel dan Resort	14
2.1.2 Kamar dan Fasilitas Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya	14
2.1.1.1 Akomodasi.....	14
2.1.1.2 Restaurant and Longue	16
2.1.1.3 Recreation and Leisure	18
2.1.1.4 Room Service	19
2.2 Deskripsi Hasil PKL.....	19
2.2.1 Gambaran Front Office Department	19
2.2.2 Gambaran Struktur Organisasi Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya	20

2.2.3	Job Description Front Office	20
2.2.3.1	Job Description BellBoy	21
2.2.4	Struktur Organisasi <i>Front Office</i> Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya.....	22
2.2.5	Landasan Teori	24
2.2.5.1	Pengertian <i>Front Office</i> Departemen	24
2.2.5.2	Fungsi dan Peranan <i>Front Office</i>	24
2.2.5.3	Pengertian <i>Bellboy Section</i>	26
2.2.5.4	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Bellboy</i>	27
2.2.5.5	Pengertian Kualitas Pelayanan	28
2.2.5.6	Konsep Pelayanan	28
2.2.5.7	Peranan dan Fungsi Pelayanan	29
2.3	Pembahasan Hasil PKL	30
2.3.1	Proses Sistem Penitipan Barang di Hotel Santika <i>Premiere</i> Gubeng Surabaya.....	30
2.3.2	Kendala – kendala saat proses penitipan barang	32
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN		
3.1	Kesimpulan	35
3.2	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....		37
Lampiran		39