

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Scan Kartu Tanda Mahasiswa	ii
Halaman Persetujuan	iii
Pernyataan Orsinalitas	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan	9
1.4 Manfaat	9
1.4.1 Bagi Penulis	9
1.4.2 Bagi Almamater	9
1.4.3 Bagi Perusahaan	9
1.4.4 Bagi Pembaca	9
1.5 Subjek Praktik Kerja Lapangan	10
1.6 Objek Praktik Kerja Lapangan	10
1.7 Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	11

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan	12
2.2 Profil dan Logo Perusahaan	14
2.3 Visi Perusahaan	14
2.4 Misi Perusahaan	15
2.5 Jenis Usaha	15

2.6 Produk, Layanan, dan Fasilitas	15
2.7 Struktur Organisasi Perusahaan	23
2.8 Deskripsi Pekerjaan	24
2.8.1 General Manager	24
2.8.2 Human Resource Department	25
2.8.3 Sales and Marketing Department	25
2.8.4 Finance and Accounting Department	27
2.8.5 Engineering Department	28
2.8.6 Housekeeping Department	28

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Landasan Teori	29
3.1.1 Pemasaran Jasa	29
3.1.2 Macam-Macam Bentuk Reaksi Ketidakpuasan	31
3.1.3 Penanganan Keluhan (<i>Handling Complaints</i>)	33
3.1.3.1 Prosedur Penanganan Keluhan	38
3.1.3.2 Sistem Penyampaian Keluhan	40
3.1.4 Hubungan Antara Kualitas dan Kepuasan	41
3.2 Metode Penelitian	42
3.2.1 Jenis Penelitian	44
3.2.2 Sumber Data	44
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.3 Pembahasan	46
3.3.1 Keluhan yang Muncul di La Lisa Hotel Surabaya ...	46
3.3.2 Sarana Penyampaian Keluhan di La Lisa Hotel Surabaya	48
3.3.3 Proses Penanganan Keluhan di La Lisa Hotel Surabaya	50
3.3.4 Usaha Perbaikan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan	53

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	56
4.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Hunian Kamar Hotel Jawa Timur tahun 2018	3
Tabel 1.2 Gantt Chart Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	11
Tabel 2.1 Konfigurasi Kamar.....	17
Tabel 2.2 Banquet dan Ruang Rapat	23
Tabel 3.1 Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif	38
Tabel 3.2 Jenis-Jenis Keluhan	46
Tabel 3.3 Perbaikan Keluhan yang Dilakukan	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Room Occupancy Rate</i> La Lisa Hotel Surabaya tahun 2017, 2018, dan 2019	5
Gambar 2.1	Logo Perusahaan	14
Gambar 2.2	Superior Room Only	18
Gambar 2.3	Superior Twin Room Only	18
Gambar 2.4	Superior Twin Breakfast	19
Gambar 2.5	Superior King Breakfast 2 Pax	20
Gambar 2.6	Grand Superior Room Only	20
Gambar 2.7	Grand Superior Breakfast 2 Pax	21
Gambar 2.8	Deluxe Room	21
Gambar 2.9	Family Room Breakfast 3 Pax	22
Gambar 2.10	Struktur Organisasi Perusahaan	25