

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 PERMASALAHAN	10
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	10
1.3.1 TUJUAN.....	10
1.3.2 MANFAAT	11
1.4 KERANGKA PEMIKIRAN	13
1.5 METODE PENELITIAN.....	24
1.5.1 BATASAN KONSEP	24
1.5.2 TEKNIK PENENTUAN LOKASI.....	25
1.5.3 TEKNIK PENENTUAN INFORMAN.....	26
1.5.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	28
1.5.5 TEKNIK ANALISIS DATA	32
BAB II.....	33

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	33
2.1 SEJARAH LOTUS DESARU BEACH RESORT AND SPA JOHOR BAHRU	33
2.2 LOKASI	35
2.3 LOGO	36
2.4 VISI DAN MISI	37
2.5 FASILITAS	38
2.5.1 Tipe kamar	38
2.5.2 Restoran	45
2.5.3 Fasilitas Tambahan	48
2.6 STRUKTUR ORGANISASI DAN JOBDESK	55
BAB III	64
INTERPRETASI DAN PENYAJIAN DATA	64
3.1 Penerapan Etika Pelayanan Prima Waiter/waitress Restoran Seaview di Lotus Desaru Beach Resort and Spa Johor Bahru Malaysia	64
3.1.1 Penampilan (<i>grooming</i>)	69
3.1.2 Sikap (<i>attitude</i>)	74
3.1.3 Pengetahuan (<i>knowledge</i>)	77
3.2 Hal yang tidak boleh dilakukan/larangan bagi waiter/Waitress	79
3.3 Kendala dan Menghadapi Komplain Tamu	82
3.3.1 Kendala	82
3.3.2 Menghadapi Komplain Tamu	84
BAB IV	87
PENUTUP	87
4.1 KESIMPULAN	87
4.2 SARAN	90
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kerangka Pemikiran	13
Gambar 2. Lokasi Lotus Desaru Beach Resort and Spa.....	35
Gambar 3. Logo Lotus Desaru Beach Resort and Spa	36
<i>Gambar 4. One bedroom & Living room</i>	<i>39</i>
Gambar 5. Kamar tidur master dan ruang tamu	40
Gambar 6. Ruang Tamu dan Standart bed Three bedroom	41
Gambar 7. Master dan queen bedroom di Threebedroom.....	41
Gambar 8. Ruang Tamu Four Bedroom.....	42
Gambar 9. Penthouse	43
Gambar 10. Master room & Queen room Penthouse	43
Gambar 11. Standart room Penthouse.....	44
Gambar 12. Bathroom Master room Penthouse	44
Gambar 13. Bathroom Queenroom dan standart room Penthouse	44
Gambar 14. Teratai Coffe House	45
Gambar 15. Seaview	46
Gambar 16. Rhu bar and Seafood Restoran	47
<i>Gambar 17. Beach Hut</i>	<i>48</i>
Gambar 18. Kolam renang	49
Gambar 19. Waterpark.....	49
Gambar 20. Area bermain air anak	50
Gambar 21. Ballroom.....	50
Gambar 22. Ruang pertemuan.....	51
Gambar 23. Retail Shop	52
Gambar 24. SPA Room.....	53
Gambar 25. Gymnasium	54
Gambar 26. Arena Seasport	55
Gambar 27. Arena Fun Fair.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Kedatangan dan Penerimaan Wisatawan ke Malaysia	7
Tabel 2 Jumlah Kedatangan Wisatawan ke Malaysia pada tahun 2018.....	7