

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAKSI	xi
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat	11
1.4 Kerangka Pemikiran.....	12
1.5 Metode Penelitian	18
2 TINJAUAN LOKASI	21
2.1 Sejarah Hotel.....	21
2.2 Struktur Organisasi	22
2.3 Job Deskripsi Pekerjaan	24
2.4 Fasilitas Hotel	26
2.5 SOP Pekerjaan	32
2.6 Hubungan Antar Konsep.....	23
3 PENYAJIAN DAN ANALISA DATA	38
3.1 Greeting.....	39
3.2 Responsiveness	40
3.3 Hotel Information.....	44
3.4 Handling Guest Complain.....	46
4 KESIMPULAN DAN SARAN	51

4.1 Kesimpulan	51
4.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.....

DAFTAR GAMBAR

1.1	Kerangka Pemikiran	17
2.1	Denah Lokasi	22
2.2	Loby Hotel	30
2.3	Cafe Hotel	31

DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Wisatawan Surabaya	5
2.1	Daftar Karyawan	23
2.2	Detail Kamar Hotel	27
3.1	Responden Berdasarkan Warga Negara.....	38
3.2	Opini Tamu Mengenai Greetings.....	39
3.3	Opini Tamu Mengenai Kecepatan Karyawan	40
3.4	Opini Tamu Terhadap Informasi dari Receptionist	44
3.5	Opini Tamu Terhadap Kecepatan dan Ketepatan Receptionist	46