

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan.....	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	12
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	12
1.4 Kerangka Pemikiran.....	14
1.4.1 Standar Pelayanan .....	15
1.4.2 Front Desk Agent .....	16
1.4.3 Tamu .....	17
1.4.4 Communication.....	17
1.4.5 Work Experience.....	18
1.4.6 Responsiveness .....	19
1.4.7 Pelayanan yang Baik .....	20
1.5 Metodologi Penelitian .....	20
1.5.1 Batasan Konsep.....	21
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi .....	24
1.5.3 Teknik Penentuan Informan.....	25
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
1.5.5 Teknik Analisis Data.....	27
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	30
2.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan .....	30
2.2 Visi, Misi, dan Tujuan Hotel Swiss Belinn Manyar.....	33
2.2.1 Visi .....	33

2.2.2 Misi.....	33
2.2.3 Tujuan.....	36
2.3 Gambaran Umum Swiss Belinn Manyar.....	36
2.4 Lokasi Perusahaan.....	39
2.5 Struktur Organisasi Swiss Belinn Manyar .....	40
2.5.1 Struktur Organisasi.....	40
2.5.2 Struktur Departemen Front Office .....	44
2.6 Kamar dan Fasilitas Hotel Swiss Belinn Manyar Surabaya.....	47
2.6.1 Kamar .....	47
2.6.2 Fasilitas Tambahan.....	50
 BAB III PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA .....	 51
3.1 Standar Pelayanan Front Desk Agent.....	51
3.1.1 Communication .....	53
3.1.2 Work Experience.....	55
3.1.3 Responsiveness.....	56
3.2 Front Desk Agent .....	59
3.3 Tamu.....	61
3.4 Pelayanan yang Baik .....	65
 BAB IV PENUTUP .....	 70
4.1 KESIMPULAN .....	70
4.2 SARAN .....	71
 DAFTAR PUSTAKA .....	 73
 LAMPIRAN.....	 76

## DAFTAR DIAGRAM

DIAGRAM 1.1.....	2
------------------	---

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 .....	5
TABEL 1.2.....	6
TABEL 1.3.....	11

## DAFTAR BAGAN

BAGAN 2.1.....	40
BAGAN 2.2.....	45

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 .....	32
GAMBAR 2.2 .....	40
GAMBAR 3.1 .....	63