

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
Abstark .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Permasalahan.....	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
1.3.1 Tujuan .....	14
1.3.2 Manfaat .....	14
1.4 Kerangka Pemikiran .....	15
1.5 Metodologi Penelitian .....	19
1.5.1 Batasan Konsep.....	19
1.5.2 Teknik penentuan lokasi .....	21
1.5.3 Teknik Penentuan Informan.....	21
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
1.5.5 Teknik Analisis Data .....	24

<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
2.1 Sejarah Hotel .....	25
2.2 Visi dan Misi Hotel .....	26
2.4 Jenis Restoran di Hotel.....	32
2.5 Ruang Rapat, Seminar, atau Resepsi:.....	34
2.6 Fasilitas Hotel.....	35
2.7 Tugas dan Jenis Departement di Hotel.....	35
2.8 Struktur Organisasi Hotel Swiss Belinn Manyar .....	37
<b>BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>38</b>
3.1 Definisi Komplain dan Keluhan.....	38
3.2 Penanganan Keluhan Tamu FBS di Swiss Belinn manyar.....	38
3.3 Standar Operasional Prosedur .....	41
3.3.1 Sikap dan Perilaku .....	42
3.3.2 Berpenampilan dan cara berpakaian .....	43
3.3.3 Cara Berbicara .....	44
3.4 Service Recovery.....	45
3.5 Kepuasan Tamu .....	46
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
4.1 Kesimpulan.....	50
4.2 Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>52</b>

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1 Struktur organisasi Hotel Swiss Belinn Manyar ..... 37

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Klasifikasi hotel di kota Surabaya .....	4
--	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 King Suite Room.....	27
Gambar 2.2 King Suite Room.....	28
Gambar 2.3 King Suite Room.....	28
Gambar 2.4 Junior Suite Room.....	29
Gambar 2.5 Deluxe Twin Room.....	30
Gambar 2.6 Deluxe King Room.....	31
Gambar 2.7 BaReLo Restoran.....	33
Gambar 2.8 Swimming Pool.....	35