

DAFTAR ISI

Cover.....	i
LembarKartuMahasiswa(KTM).....	ii
HalamanPersetujuanPembimbing.....	iii
Pengesahan.....	iv
PernyataanOrisinalitas.....	v
KataPengantar.....	vi
Abstrak.....	viii
Abstrac.....	ix
DaftarIsi.....	x
DaftarGambar.....	xii
DaftarTabel.....	xiii
DaftarSingkatan.....	xiv
BABIPENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakangMasalah.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	3
1.3 TujuanPenulisan.....	3
1.4 ManfaatPenulisan.....	3
1.5 TinjauanPustaka.....	4
1.5.1 PengertianOverbooking.....	4
1.5.2 TataKelolaReservation.....	4
1.5.3 Dampak Overbooking terhadap Hotel, Tamu, danTravelAgent.....	5
1.6 ProsedurPenelitian.....	6
1.6.1 Lokasi danJadwalPenelitian.....	6
1.6.2 TeknikPengumpulanData.....	7
1.6.3 TeknikAnalisaData.....	8
BAB II DESKRIPSILOKASIPENELITIAN.....	10
2.1 SejarahSingkat.....	10
2.2 Visi dan Misi Bumi SurabayaCityResort.....	11
2.3 Struktur Bumi Surabaya CityResortSurabaya.....	12
2.4 Kamar danFasilitasHotel.....	14
BAB IIIHASILPENELITIAN.....	19
3.1 HotelOverbooking.....	19
3.2 TataKelolaOverbooking.....	20
3.3 Dampak Overbooking terhadap Hotel Bumi SurabayaCityResort.....	22

BAB IV KESIMPULANDANSARAN	25
4.1 Kesimpulan.....	25
4.2 Saran	25
DAFTARPUSTAKA.....	27
LAMPIRAN.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Hotel Bumi SurabayaCityResort	6
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bumi SurabayaCityResort.....	12
Gambar 2.2 Struktur Organisasi FrontOfficeDepartemen	13
Gambar 2.3KamarKlasik	14
Gambar 2.4 KamarClubKlasik	14
Gambar 2.5 KamarSuiteKlasik.....	15
Gambar 2.6 Kamar SuiteExecutiveKlasik	16
Gambar 2.PenthouseKlasik	17

DAFTAR TABEL

Tabel1.1	JadwalPenelitian	7
Tabel3.1	Tingkat Persentase Dampak Overbooking Hotel Bumi Surabaya CityResort.....	23

DAFTAR SINGKATAN

BSCR = Bumi Surabaya City Resort

SDM = Sumber Daya Manusia

HRD = *Human Resources Department*

BPS = Badan Pusat Statistik

MOU = *Memorandum Of Understanding*

T&C = *Talent and Culture*