

**DAFTAR ISI**

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM).....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Manfaat.....	7
1.5 Tinjauan Pustaka .....	8
1.5.1 Hotel Sebagai Sarana Akomodasi .....	8
1.5.2 <i>Front Office Department</i> .....	10
1.5.3 Peran <i>Front Desk Agent</i> .....	11
1.5.4 Pelayanan Prima .....	12
1.6 Prosedur Penelitian.....	14
1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	14
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	15
1.6.3 Teknik Analisis Data.....	17
BAB II.....	20
Deskripsi Lokasi Penelitian .....	20
2.1 Deskripsi Hasil Praktik Kerja Lapangan .....	20
2.1.1 Sejarah JW Marriott Hotel Surabaya.....	20
2.1.2 Lokasi JW Marriott Hotel Surabaya .....	21
2.1.3 Visi dan Misi JW Marriott .....	22

2.1.4	Kamar dan Fasilitas JW Marriott Surabaya .....	23
2.1.5	Struktur Organisasi JW Marriott Hotel Surabaya .....	40
2.1.6	Struktur Organisasi dan <i>Job Description Front Office Department</i> JW Marriott Surabaya.....	41
BAB III .....		44
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
3.1	Peran <i>Front Desk Agent</i> .....	44
3.1.1	Pelayanan Prima.....	45
3.2	Optimalisasi Peran <i>Front Desk Agent</i> Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di JW Marriott Hotel Surabaya.....	55
BAB IV .....		66
KESIMPULAN DAN SARAN.....		66
4.1	KESIMPULAN .....	66
4.2	SARAN .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....		69
LAMPIRAN.....		71

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Klasifikasi Kelas Hotel Marriott Inc .....	2
Gambar 2.1 JW Marriott Hotel Surabaya.....	20
Gambar 2.2 Lokasi JW Marriott Hotel Surabaya .....	22
Gambar 2.3 <i>Deluxe Premium</i> .....	23
Gambar 2.4 <i>Executive Deluxe</i> .....	24
Gambar 2.5 <i>Studio Room</i> .....	25
Gambar 2.6 <i>Executive Studio</i> .....	26
Gambar 2.7 <i>One Bed Room Suite</i> .....	26
Gambar 2.8 <i>Two Bed Room Suite</i> .....	27
Gambar 2.9 JW Marriott <i>Apartments</i> .....	28
Gambar 2.10 <i>Chairman Suite</i> .....	28
Gambar 2.11 <i>Presidential Suite</i> .....	29
Gambar 2.12 <i>Executive Lounge</i> .....	30
Gambar 2.13 The Pavilion .....	31
Gambar 2.14 Imari .....	32
Gambar 2.15 Uppercut.....	32
Gambar 2.16 Tang Palace .....	33
Gambar 2.17 Lobby <i>Lounge</i> .....	33
Gambar 2.18 Board <i>Room</i> .....	34
Gambar 2.19 Pacific <i>Room</i> .....	35
Gambar 2.20 Bali AB .....	35
Gambar 2.21 Bali C .....	36
Gambar 2.22 Flores.....	36
Gambar 2.23 Oasis.....	37
Gambar 2.24 <i>Poolside</i> .....	38
Gambar 2.25 <i>Health Club</i> .....	38
Gambar 2.26 <i>Business Center</i> .....	39
Gambar 2.27 Struktur Organisasi JW Marriott Hotel Surabaya .....	40
Gambar 2.28 Struktur <i>Front Office Department</i> JW Marriott Hotel Surabaya ....	41

**DAFTAR TABEL**

Table 1.1 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan..... 19

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing .....	71
Lampiran 2 : Wawancara Langsung Dengan <i>Front Desk Supervisor</i> .....	74
Lampiran 3 : Wawancara Langsung Dengan <i>Front Desk Agent</i> .....	80