

DAFTAR ISI

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM).....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka.....	6
1.5.1 Definisi Strategi.....	6
1.5.2 Kualitas Layanan.....	7
1.5.3 Marketing Mix.....	9
1.6 Prosedur Penelitian.....	10
1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	11
1.6.3 Penyajian Data.....	12
BAB II.....	13
DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	13

2.1 Gambaran Umum Subjek dan Objek PKL.....	13
2.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel.....	13
2.1.2 Visi dan Misi.....	16
2.1.3 Struktur Organisasi Best Western Papilio Hotel Surabaya.....	16
2.1.4 Kamar dan Fasilitas.....	18
BAB III.....	29
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
3.1 Pembahasan Topik.....	29
BAB IV.....	48
KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
4.1 Kesimpulan.....	48
4.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara	1
Tabel 1.2 Jumlah Akomodasi Hotel.....	2
Tabel 1.3 Rating Travel Agent	4
Tabel 1.4 Jadwal Penelitian Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	10
Tabel 2.1 Kapasitas <i>Meeting Room</i> dan <i>Ballroom</i>	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gedung Best Western Papilio Hotel Surabaya.....	15
Gambar 2.2 Bagan Organisasi Best Western Papilio Hotel Surabaya	17
Gambar 2.3 <i>Superior Room</i>	18
Gambar 2.4 <i>Deluxe Queen Room</i>	19
Gambar 2.5 <i>Deluxe Twin Room</i>	20
Gambar 2.6 <i>Suite Room</i>	20
Gambar 2.7 <i>Lobby & Swallow Tail Cake Shop</i>	22
Gambar 2.8 <i>Mariposa Restaurant</i>	23
Gambar 2.9 <i>Bantimurung Cafe</i>	23
Gambar 2.10 <i>Swimming Pool (Bantimurung Skypool)</i>	24
Gambar 2.11 <i>Leopard Gym</i>	25
Gambar 2.12 <i>Artha Spa</i>	26
Gambar 2.13 <i>Meeting Room</i>	27
Gambar 3.1 Bagan Organisasi <i>Front Office Department</i>	30
Gambar 3.2 <i>Express Check In Tamu VIP & VVIP</i>	33
Gambar 3.3 Contoh <i>VIP & VVIP Alert</i>	34
Gambar 3.4 <i>Digital Welcome Album</i>	36
Gambar 3.5 <i>Set Up Art Towel VIP & VVIP</i>	36
Gambar 3.6 <i>Set Up Fruit Basket VIP & VVIP</i>	37
Gambar 3.7 Fasilitas Tamu Lainnya	37
Gambar 3.8 <i>Welcoming Tamu</i>	38
Gambar 3.9 Pemberian <i>Oshibori</i>	39
Gambar 3.10 <i>Welcome Drink</i>	39
Gambar 3.11 <i>Manual Lift</i>	40
Gambar 3.12 <i>Turn Down Service Tamu VVIP</i>	40

Gambar 3.13 <i>Courtesy Call Sheet</i>	41
Gambar 3.14 <i>Breakfast Table</i>	42
Gambar 3.15 Pemberian <i>Souvenir</i> & Pengantaran Tamu	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Screenshot Chat Whatsapp</i> Dengan Ibu Frisca Amelia	52
Lampiran 2 <i>Screenshot Chat Whatsapp</i> Dengan Mbak Dewi Aprilia	52
Lampiran 3 <i>Screenshot Chat Whatsapp</i> Dengan Mbak Nur Afni Rohmaniyah	53
Lampiran 4 <i>Screenshot Chat Whatsapp</i> Dengan Mbak Mariam Nur A'isa	53
Lampiran 5 <i>Screenshot Review Tamu</i>	54
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing	56