

DAFTAR ISI

Judul	i
Lembar Kartu Tanda Mahasiswa	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan Orisinalitas.....	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	viii
Abstrac	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	4
1.4.1 Manfaat Bagi Akademisi	4
1.4.2 Manfaat Bagi Praktisi	4
1.4.3 Manfaat Bagi Pemerintah	4
1.5 Tinjauan Pustaka	4
1.5.1 Pelayanan Terhadap Pelanggan	4
1.5.2 Pelayanan Prima	6
1.5.2 Pelayanan Prima Berbasis Human Touch	8
1.5.2 Pelayanan Prima Berbasis Technology	8
1.5.2 Pelayanan Prima Hybrid Technology and Human Touch	10
1.6 Prosedur Penelitian	11

1.6.1 Lokasi Penelitian	11
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data	12
1.6.3 Teknik Analisa Data	14
BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
2.1 Gambaran Umum Subyek dan Obyek BiSCR.....	15
2.1.1 Sejarah Singkat Bumi Surabaya City Resort.....	15
2.1.2 Struktur Organisasi Bumi Surabaya City Resort.....	18
2.1.3 Fasilitas Bumi Surabaya City Resort.....	20
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Layanan Berbasis Technology	28
3.2 Layanan Berbasis Human Touch.....	33
3.3 Layanan Berbasis Hybrid Technology dan Human Touch	41
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan.....	48
4.2 Saran	49
Daftar Pustaka	50
Lampiran	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Peta Lokasi Bumi Surabaya City Resort.....	11
Gambar 2.1 : Struktur Organisasi Bumi Surabaya City Resort	18
Gambar 2.2 : Struktur Organisasi TOD	19
Gambar 2.3 : <i>Classic Room</i> Bumi Surabaya City Resort.....	21
Gambar 2.4 : <i>Classic Club Room</i> Bumi Surabaya City Resort	21
Gambar 2.5 : <i>Classic Suite Room</i> Bumi Surabaya City Resort.....	22
Gambar 2.6 : <i>Classic Executive Suite Room</i> Bumi Surabaya City Resort.....	23
Gambar 2.7 : <i>Classic Penthouse Room</i> Bumi Surabaya City Resort.....	24
Gambar 3.1 : Karyawan Memenuhi Kebutuhan Pelanggan.....	36
Gambar 3.2 : <i>B'Train The Trainer</i>	38
Gambar 3.3 : <i>Grooming</i> Karyawan.....	39
Gambar 3.4 : Sikap Pelayanan	42
Gambar 3.5 : Pelampilan Karyawan	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jadwal Penelitian11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kartu Konsultasi Dosen Pembimbing.....52