

DAFTAR ISI

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM).....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR DIAGRAM	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
1.5 Tinjauan Pustaka.....	6
1.5.1 Marketing (Pemasaran).....	6
1.5.2 Sales (Penjualan).....	10
1.5.3 Strategi Pemasaran Sales dan marketing.....	12
1.5.4 Fasilitas Hotel	14
1.5.5 Hotel.....	15
1.6 Prosedur Penelitian	15
1.6.1 Teknik Penentuan Lokasi dan Jadwal Penelitian	15
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	16
1.6.3 Teknik Analisis Data.....	17
BAB II.....	21

GAMBARAN LOKASI PENELITIAN	21
2.1 Sejarah Singkat Hotel Arcadia Surabaya by Horison	21
2.2 Gambaran Umum Hotel Arcadia Surabaya by Horison.....	23
2.3 Visi dan Misi Hotel Arcadia Surabaya by Horison.....	25
2.4 Struktur Organisasi	26
2.5 Fasilitas Hotel Arcadia Surabaya by Horison	30
BAB III.....	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
3.1 Strategi Departemen <i>Sales dan Marketing</i> untuk Meningkatkan Penjualan Kamar di Hotel Arcadia Surabaya by Horison	39
3.2 Kendala Departemen <i>Sales dan Marketing</i> Terhadap Penjualan Kamar di Hotel Arcadia Surabaya by Horison	44
3.2.1 Solusi Departemen <i>Sales dan Marketing</i> dalam menghadapi kendala yang ada	45
BAB IV.....	52
KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
4.1 Kesimpulan	52
4.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Sejarah Hotel Arcadia Surabaya by Horison.....	21
Gambar 2. 2 Lokasi Hotel Arcadia Surabaya by Horison.....	23
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Hotel.....	26
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Sales dan Marketing.....	29
Gambar 2. 5 Standart Room Hotel Arcadia	30
Gambar 2. 6 Superior Room Hotel Arcadia.....	31
Gambar 2. 7 Deluxe Room Hotel Arcadia.....	32
Gambar 2. 8 Santan Restaurant.....	33
Gambar 2. 9 Sakeca Lounge Hotel Arcadia.....	34
Gambar 2. 10 Fitnes Center Hotel Arcadia.....	35
Gambar 2. 11 Daftar Meeting Room and Ballroom.....	36
Gambar 2. 12 Meeting room and Ballroom	37
Gambar 2. 13 Meeting room and Ballroom	37
Gambar 3. 1 Spesial Gift Kue	41
Gambar 3. 2 Special Gift Kue.....	41
Gambar 3. 3 Menu Mie Goreng dan Nasi Goreng.....	46
Gambar 3. 4 Menu Bubur Ayam.....	47
Gambar 3. 5 Menu Soto Ayam	47
Gambar 3. 6 Menu Waffle	47
Gambar 3. 7 Menu Minuman.....	48
Gambar 3. 8 Menu Buah-buahan	48
Gambar 3. 9 Menu Dissert.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	2
Tabel 2. 1 Room rate Hotel Arcadia by Horison Surabaya.....	24

DAFTAR DIAGRAM

Diagram Batang 1. 1 2

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat keterangan wawancara	59
Lampiran 2 Bukti potongan wawancara	57
Lampiran 3 Data narasumber	58
Lampiran 4 Brosur Hotel Arcadia.....	59
Lampiran 5 Visi dan misi hotel.....	60
Lampiran 6 Hotel Arcadia	61

