

DAFTAR ISI

KARTU TANDA MAHASISWA	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESEHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang Masalah.....	1
1. 2 Rumusan masalah	6
1. 3 Tujuan	6
1. 4 Manfaat	6
1. 4. 1 Manfaat bagi penulis	6
1. 4. 2 Manfaat bagi Akademik	6
1. 4. 3 Manfaat bagi Best Western Papilio Hotel Surabaya	7
1. 4. 4 Manfaat bagi Pembaca	7
1. 5 Tinjauan Pustaka.....	7
1. 5. 1 Pengertian Hotel.....	7
1. 5. 2 Pengertian Banquet & Food And Beverage Service	7
1. 5. 3 Pengertian kepuasan pelanggan	9
1. 5. 4 Pengertian Strategi	9

1. 5. 5	Pengertian Komunikasi	10
1. 6	Prosedur Penelitian	11
1.6. 1	Lokasi dan jadwal penelitian	11
1.6. 2	Teknik Pengumpulan Data	11
BAB II	14
DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....		14
2.1	Gambaran Umum tentang Hotel.....	14
2. 1. 1	Best Western.....	14
2. 1. 2	Best Western Papilio Hotel.....	15
2.2	Visi dan Misi Best Western Papilio Hotel.....	16
2.3	Fasilitas Best Western Papilio Hotel.....	16
BAB III	PEMBAHASAN	27
3.1	<i>Banquet Service</i> di Best Western Papilio Hotel	27
3.2	Strategi banquet service dalam upaya memberikan kepuasan terhadap pelanggan.....	28
3.3	Kendala yang di hadapi banquet service dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.....	30
BAB IV	33
KESIMPULAN DAN SARAN		33
4.1	Kesimpulan.....	33
4.2	Saran	34
DAFTAR PUSTAKA		35
LAMPIRAN		36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Superior Room.....	28
Gambar 2.2 : Deluxe Room	29
Gambar 2.3 : Suite Room	29
Gambar 2.4 : Lacewing Ballroom	31
Gambar 2.5 : Bluemorpho	31
Gambar 2.6 : Chetosia	32
Gambar 2.7 : Vandepoli	32
Gambar 2.8 : Lobby Lounge Best Western Papilio.....	33
Gambar 2.9 : Swallow Tail	34
Gambar 2.10 : Marrisposa Restaurant	34
Gambar 2.11 : Bantimurung Cafe	35
Gambar 2.12 : Bantimurung Sky Pool	35
Gambar 2.13 : Leopard Gym	36
Gambar 2.14 : Bussines Center	36
Gambar 2.15 : Artha Spa	37
Gambar 2.16 Struktur Organisasi Best Western Papilio Hotel	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jadwal kegiatan Penelitian	26
Tabel 1.2 : Kapasitas Ruangan Best Western Papilio Hotel Centre	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kartu Konsultasi	36
Lampiran 2 : Bukti Wawancara Dengan Responden	38