

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
INTISARI .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR ISTILAH .....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Tinjauan Pustaka .....	6
1.7 Landasan Teori .....	11
1.8 Metode Penelitian .....	14
1.9 Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b>	
2.1 Lokasi Penelitian .....	21
2.2 Gambaran Umum Pesonna Hotel Semarang .....	22
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
3.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Sales Admin</i> di Pesonna Hotel Semarang .....	37

3.2 Prosedur Penanganan Pemesanan <i>Meeting Room</i> oleh <i>Sales Admin</i> di <i>Sales and Marketing Department</i> , Pesonna Hotel Semarang .....	48
3.3 Hambatan yang dihadapi dan solusi menyelesaikannya .....	63
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	71
4.2 Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	73
<b>DAFTAR NARASUMBER</b> .....	75
<b>LAMPIRAN</b> .....	76