



DAFTAR ISI

	Hlm
PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
INTISARI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Tinjauan Pustaka	7
1.7 Landasan Teori.....	9
1.7.1 <i>Health and Wellness Tourism</i>	9
1.7.2 Pelayanan	11
1.7.3 Pelayanan Prima atau <i>Excellent Service</i>	11
1.7.4 Resepsionis	12
1.7.5 Reservasi	14
1.7.6 Kendala dan Penanganan Kendala (<i>Problem Solving</i>)	18
1.8 Metode Penelitian.....	19
1.8.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
1.8.2 Jenis Penelitian	20
1.8.3 Alat Penelitian	21
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data	21
1.8.5 Jenis Data.....	23



1.8.6 Analisa Data	23
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	26
2.1 Profil Rob Peetoom Hairspa Bali	26
2.2 Sejarah Perusahaan.....	27
2.3 Struktur Organisasi	32
2.4 Produk, Jasa dan Fasilitas di Rob Peetoom Hairspa Bali.....	34
BAB III PEMBAHASAN	40
3.1 Jenis – Jenis Pelayanan Reservasi dan Media Reservasi	40
3.1.1 Jenis – jenis pelayanan reservasi di Rob Peetoom Hairspa Bali.....	40
3.1.2 Media Reservasi di Rob Peetoom Hairspa Bali.....	49
3.2 Prosedur Pelayanan Reservasi di Rob Peetoom Hairspa Bali	53
3.3 Kendala – kendala dalam Pelayanan Reservasi	59
3.3.1 Kendala – kendala yang dihadapi berdasarkan faktor individu.....	61
3.3.2 Kendala – kendala yang dihadapi dari media reservasi.....	63
3.4 Penanganan terhadap Kendala – kendala dalam Pelayanan Reservasi	67
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
4.1 KESIMPULAN	70
4.2 SARAN	72
DAFTAR PUSTAKA	75
DAFTAR NARASUMBER	77
LAMPIRAN.....	78