

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR ISTILAH.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Tinjauan Pustaka.....	4
1.7. Landasan Teori.....	8
1.8. Metode Penelitian.....	18
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
2.1.. Profil Objek Penelitian.....	24
2.2. Produk.....	28

2.3. <i>Front Office Department</i>	39
---	----

BAB III PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi SOP <i>Grooming</i> di Hotel Novotel Yogyakarta	43
3.2. Deskripsi Responden dan Analisis Penerapan SOP <i>Grooming</i>	48
3.3. Analisis pengaruh <i>grooming</i> terhadap ulasan tamu	65

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan.....	72
4.2. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA	xvi
-----------------------------	------------

DAFTAR NARASUMBER	xvii
--------------------------------	-------------

LAMPIRAN	xviii
-----------------------	--------------