

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xv
INTISARI	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Tinjauan Pustaka	5
1.7 Landasan Teori.....	9
1.8 Metode Penelitian.....	16
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
2.1 Profil Objek Penelitian.....	21
2.2 Produk Hotel	29

2.3 Departemen <i>Front Office</i>	24
--	----

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Prosedur Kerja Resepsionis dalam Melayani <i>Walk-In Guest</i>	38
--	----

3.2 Kendala dan Solusi yang Dihadapi Resepsionis dalam Melayani <i>Walk-In Guest</i>	54
--	----

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	58
----------------------	----

4.2 Saran.....	59
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	xix
-----------------------------	-----

DAFTAR NARASUMBER	xx
--------------------------------	----

LAMPIRAN	xxi
-----------------------	-----