



DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| ABSTRAK | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xv |
| DAFTAR ISTILAH | xvii |
| DAFTAR TABEL | xix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xx |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan 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..... | 8 |
| 1.8 Metode Penelitian | 16 |
| BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN | 21 |
| 2.1 Deskripsi Lokasi Six Senses Uluwatu | 21 |
| 2.2 Profil Six Senses Uluwatu..... | 22 |
| BAB III PEMBAHASAN | 34 |
| 3.1 Kategori Tamu <i>VIP</i> di Six Senses Uluwatu | 34 |
| 3.2 Penerapan Prosedur Pelayanan yang diberikan Six Senses Uluwatu dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu <i>VIP</i> | 37 |
| 3.3 Kendala dalam Melayani Tamu <i>VIP</i> di Six Senses Uluwatu dan Solusinya..... | 57 |
| BAB IV PENUTUP | 61 |
| 4.1 Kesimpulan | 61 |
| 4.2 Saran | 62 |
| Daftar Pustaka..... | 63 |
| Daftar Narasumber | 65 |