

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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	15
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	20
2.1 Lokasi.....	20
2.2 Sejarah Perusahaan	20
2.3 Profil.....	21
2.4 Logo, Visi, dan Misi	22
2.5 Struktur Organisasi	23
2.6 Produk Hotel	26
2.7 Fasilitas	28
BAB III PEMBAHASAN	32
3.1 Klasifikasi Tamu VIP Artotel Yogyakarta.....	32
3.3 Prosedur Layanan Tamu VIP oleh GRO.....	37



BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
4.1 Kesimpulan	46
4.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48
DAFTAR NARASUMBER	49