

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
INTISARI .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR SINGKATAN .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.6. Tinjauan Pustaka .....	6
1.7. Landasan Teori .....	10
1.8. Metode Penelitian .....	22
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b>	
2.1. Lokasi Hotel Grand Dafam Rohan Jogja .....	29
2.2. Gambaran Umum Hotel Grand Dafam Rohan Jogja.....	30
2.2.1 Sejarah Hotel .....	30
2.2.2 Profil Hotel .....	31
2.2.3 Produk Hotel.....	32
2.2.4 Logo Hotel .....	38
2.2.5 Struktur Organisasi Departemen <i>Front Office</i> .....	39
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
3.1. Peran Departemen <i>Front Office</i> di Hotel Grand Dafam Rohan Jogja dalam Menunjang Operasional dan Meningkatkan Kepuasan Tamu .....	40
3.2. Kemampuan komunikasi Interpersonal Staff Departemen <i>Front Office</i> Hotel Grand Dafam Rohan Jogja dalam Menunjang Kelancaran Operasional dan Meningkatkan Kepuasan Tamu.....	55
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1. Kesimpulan .....	71
4.2. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>