



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR ISTILAH .....	xv
DAFTAR SINGKATAN .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Tinjauan Pustaka .....	8
1.7. Landasan Teori .....	15
1.8. Metode Penelitian.....	21
1.8.1. Jenis Penelitian.....	21
1.8.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
1.8.3. Alat Penelitian.....	22
1.8.4. Teknik Pengumpulan Data.....	23
1.8.6 Analisis Data .....	25
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....	21



2.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	21
2.2.	Logo dan Profil ARTOTEL Yogyakarta.....	22
2.3.	Profil ARTOTEL Yogyakarta.....	23
2.3.1.	Visi & Misi.....	24
2.3.2.	Fasilitas Hotel.....	25
2.3.3.	Struktur Organisasi.....	33
BAB III PEMBAHASAN.....		36
3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji dalam <i>Upselling</i> Menu Promo Di Roca Restoran ARTOTEL Yogyakarta.....	37
3.2.	Pelaksanaan <i>Upselling</i> Pramusaji Roca Restoran ARTOTEL Yogyakarta dengan Teknik <i>Upselling</i> dalam Penjualan Menu Promo.....	41
3.3.	Strategi Pramusaji dalam <i>Upselling</i> Penjualan Menu Promo di Roca Restoran ARTOTEL Yogyakarta.....	47
BAB IV PENUTUP.....		60
4.1	Kesimpulan.....	60
4.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....		60
DAFTAR NARASUMBER.....		64