

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	v
MOTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Tinjauan Pustaka	5
1.7 Landasan Teori	5
1.7.1 Hotel Butik	9
1.7.2 <i>Front Office Department</i>	16
1.7.3 Pelayanan	20
1.8 Metode Penelitian	26
1.8.1 Jenis penelitian	26
1.8.2 Waktu dan tempat	26
1.8.3 Alat/instrumen penelitian	26

1.8.4 Jenis data	27
1.8.5 Teknik pengumpulan data	27
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	29
2.1 Letak Geografis Adya Nalendra Boutique Hotel Yogyakarta	29
2.2 Gambaran Umum	30
2.2.1 Profil perusahaan	30
2.2.2 Visi dan misi	31
2.2.3 Jenis Kamar	32
2.2.4 Fasilitas dan Layanan	35
2.2.5 Struktur organisasi	37
BAB III	39
PEMBAHASAN	39
3.1 Peran <i>Front Office Staff</i> di Adya Nalendra Boutique Hotel Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas <i>Guest Services</i>	39
3.2 Kendala yang Dihadapi Petugas <i>Front office</i> dalam Memberikan dan Meningkatkan Kualitas <i>guest services</i> di Adya Nalendra Boutique Hotel Yogyakarta.....	47
BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN	49
4.1 Simpulan	49
4.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Tinjauan Pustaka	5
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Lokasi Adya Nalendra Boutique Hotel	30
Gambar 2 Superior Room Adya Nalendra Boutique Hotel	33
Gambar 3 Deluxe Room Adya Nalendra Boutique Hotel	34
Gambar 4 Executive Junior Room Adya Nalendra Boutique Hotel	34
Gambar 5 Executive Room Adya Nalendra Boutique Hotel	35
Gambar 6 Joglo Adya Nalendra Boutique Hotel	36
Gambar 7 Dining Area Adya Nalendra Boutique Hotel.....	36
Gambar 8 Struktur Organisasi Adya Nalendra Botique Hotel	37

