

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	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.....	10
1.8 Metode Penelitian.....	15
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	20
2.1 Profil Hotel Grand Mercure Surabaya	20
2.2 Struktur Organisasi Hotel Grand Mercure Surabaya	22
2.3 Produk dan Fasilitas Hotel Grand Mercure Surabaya	23
BAB III PEMBAHASAN	40
3.1 Strategi Tim Sales & Marketing Hotel Grand Mercure Surabaya City selama masa pandemi Covid 19 (Oktober-Desember 2020)	40
3.2 Kendala yang dihadapi Tim Sales & Marketing selama pandemic Covid 19 (Oktober- Desember 2020)	63
BAB IV PENUTUP	65
4.1 Kesimpulan.....	65
4.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
DAFTAR NARASUMBER	71