

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Tinjauan Pustaka	8
1.7 Landasan Teori	13
1.7.1 <i>Front Office</i> dan <i>FDA</i>	13
1.7.2 Optimalisasi Pelayanan dan Pelayanan Prima	16
1.7.3 Pandemi Covid-19 (<i>Corona Virus Disease</i>) dan Protokol Kesehatan .	17
1.8 Metode Penelitian.....	20
1.8.1 Jenis Penelitian.....	21

1.8.2 Waktu dan Tempat Penelitian	21
1.8.3 Alat Penelitian	21
1.8.4 Jenis Data	22
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data	23
1.8.6 Analisis Data	26
BAB II OBJEK PENELITIAN	27
2.1 Lokasi Pesonna Hotel Malioboro Yogyakarta	27
2.2. Gambaran Umum	28
2.2.1. Sejarah Hotel	28
2.2.2. Profile Hotel	29
2.2.3. Produk Hotel	30
2.2.4. Logo dan Visi Misi Hotel	35
2.2.5. Struktur Organisasi Departemen <i>FO</i>	36
BAB III PEMBAHASAN	38
3.1 Komponen Penunjang staf <i>FDA</i> pada masa Pandemi <i>Covid-19</i>	38
3.2 Penyesuaian Peran dan Pandangan Pribadi staf <i>FDA</i>	48
BAB IV PENUTUP	58
4.1 Kesimpulan	58
4.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62