



DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Halaman Pernyataan	x
Intisari	xi
Abstract	xii
摘要.....	xiii
Daftar Isi	xiv
BAB 1 Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	5
1.5 Metode Penulisan.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 Gambaran Umum Lembongan <i>Beach Club & Resort</i>	
2.1 Sejarah.....	8
2.2 Profil	12
2.3 Logo, Visi & Misi	14



2.4 Fasilitas	15
BAB 3 <i>Guest Relation Officer</i> di Lembongan <i>Beach Club & Resort</i>	
3.1 Pengertian Guest Relation Officer	20
3.2 Standar Operasional Prosedur GRO di Lembongan <i>Beach Club & Resort</i>	21
3.3 Peran <i>Guest Relation Officer</i> di Lembongan <i>Beach Club & Resort</i>	37
BAB 4 Penggunaan Bahasa Mandarin di Lembongan <i>Beach Club & Resort</i>	
4.1 Penggunaan Bahasa Mandarin bagi GRO di Lembongan <i>Beach Club & Resort</i>	44
4.2 Hambatan dalam Mengaplikasikan Bahasa Mandarin bagi GRO di Lembongan <i>Beach Club & Resort</i>	56
BAB 5 Penutup	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
Daftar Pustaka	
Lampiran	