

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
INTISARI	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Pertanyaan Penelitian	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Tinjauan Pustaka.....	4
1.7. Landasan Teori.....	7

1.8. Metode Penelitian.....	13
1.9. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL PESONNA MALIOBORO

2.1. Lokasi Hotel Pesonna Malioboro.....	18
2.2. Sejarah Hotel Pesonna Malioboro.....	19
2.3. Profil Hotel Pesonna Malioboro.....	22
2.4. Filosofi Logo Hotel Pesonna Malioboro	23
2.5. Fasilitas Hotel Pesonna Malioboro	24
2.6. Struktur Organisasi Hotel Pesonna Malioboro.....	31
2.7. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	34

BAB III PEMBAHASAN

3.1. Prosedur Kerja Resepsionis dalam Melayani <i>Walk-In Guest</i>	36
3.1.1. Persiapan Penerimaan <i>Walk-In Guest</i>	37
3.1.2. Prosedur Pelayanan <i>Check-In</i> bagi <i>Walk-In Guest</i>	42
3.1.3. Hal – Hal yang Perlu Diperhatikan Setelah Melayani <i>Check-In</i> bagi <i>Walk-In Guest</i>	52
3.1.4. Prosedur <i>Check-Out</i> bagi <i>Walk-In Guest</i>	55
3.1.5. Hal – Hal yang Perlu Diperhatikan Setelah Melayani <i>Check-out</i> bagi <i>Walk-In Guest</i>	59
3.2. Kendala yang Dihadapi Resepsionis dalam Melayani <i>Walk-In Guest</i>	61

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan..... 63

4.2. Saran..... 64

DAFTAR PUSTAKA..... 66

DAFTAR NARASUMBER 68