

## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Tinjauan Pustaka.....	4
1.6 Landasan Teori.....	9
1.7 Metode Penelitian.....	17
1.8 Sistematika Penulisan.....	20

<b>BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL.....</b>	<b>21</b>
2.1 Lokasi Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta.....	21
2.2 Sejarah Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta.....	22
2.3 Profil Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta.....	23
2.4 Logo Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta.....	24
2.5 Produk Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta.....	26
2.6 Fasilitas Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta.....	33
2.7 Struktur Organisasi Hotel Horison Ultima Riss.....	38
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 <i>Standard Operational Procedure Check-in FIT</i> .....	40
3.2 <i>Standard Operational Procedure Check-in GIT</i> .....	49
3.3 <i>Standard Operational Check-in Tamu VIP dan VVIP</i> .....	54
3.4 <i>Standard Operational Procedure Check-out FIT</i> .....	59
3.5 <i>Standard Operational Procedure Check-out GIT</i> .....	61
3.6 <i>Standard Operational Procedure Check-out VIP dan VVIP</i> .....	62
3.7 Kendala yang Terjadi Ketika Tamu <i>Check-in</i> .....	66
3.8 Kendala yang Terjadi Ketika Tamu <i>Check-out</i> .....	68
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
4.1 Kesimpulan.....	71
4.2 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR NARASUMBER.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>