

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</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><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>

## **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat .....	5
1.5 Tinjauan Pustaka .....	7
1.6 Landasan Teori .....	11
1.7 Metode Penelitian.....	17
1.8 Sistematika Penulisan.....	21

## **BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

2.1 Lokasi Hotel Bintang Flores .....	22
2.2 Sejarah Singkat Hotel Bintang Flores.....	23
2.3 Visi dan Misi.....	24
2.4 Logo Hotel Bintang Flores.....	25
2.5 Produk Hotel Bintang Flores.....	26
2.6 Fasilitas Hotel .....	30
2.7 Struktur Organisasi Hotel .....	33

## **BAB III. PEMBAHASAN**

3.1 Standar Penampilan Resepsionis.....	39
3.2 Sequence Kerja Resepsionis Dalam Melayani Tamu .....	43
3.3 Hubungan Departemen <i>Front Office</i> Dengan Departemen Lain...	51
1. Departemen <i>Front Office</i> Dengan <i>Housekeeping</i> .....	51

2. Departemen Front Office Dengan Accounting .....	53
3. Departemen Front Office Dengan Food & Beverage .....	54
4. Departemen <i>Front Office</i> Dengan <i>Sales &amp; Marketing</i> .....	56
5. Departemen <i>Front Office</i> Dengan <i>Engineering</i> .....	57
6. Departemen <i>Front Office</i> Dengan <i>Security</i> .....	58
3.4 Kendala Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan .....	58
 <b>BAB IV. PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	64
4.2 Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66
DAFTAR NARASUMBER .....	67