

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR ISTILAH.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan.....	6
1.5 Manfaat.....	7
1.6 Tinjauan Pustaka.....	8
1.7 Landasan Teori.....	11
1.8 Metode Penelitian.....	21
BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL.....	28
2.1 Lokasi Sheraton Mustika Resort & Spa.....	28
2.2 Sejarah Sheraton Mustika Resort & Spa.....	29

2.3 Fasilitas Sheraton Mustika Resort & Spa.....	23
2.4 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	42
BAB III PEMBAHASAN.....	43
3.1 Peran <i>Guest Relation Officer</i> dalam Menangani Tamu di Sheraton Mustika.....	43
3.2 Faktor Penyebab <i>Complaint</i> tamu di Sheraton Mustika.....	55
3.3 <i>Handling Complaint</i> oleh <i>Guest Relation Officer</i> di Sheraton.....	60
3.4 Hambatan dalam Komunikasi Internal Sheraton Mustika terkait <i>Handling Complaint</i>	66
3.5 Penguatan Komunikasi Internal oleh <i>Guest Relation Officer</i> dalam <i>Handling Complaint</i> di Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta.....	70
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
4.1 Kesimpulan.....	75
4.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
BIODATA NARASUMBER.....	81
LAMPIRAN DOKUMENTASI	82