

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	4
D. Manfaat	4
E. Tinjauan Pustaka	5
F. Landasan Teori	8
G. Metode Penelitian	10
1. Tempat dan waktu penelitian	10
2. Jenis penelitian	10

3. Alat penelitian	12
4. Teknik pengumpulan data	12
5. Jenis data	16
6. Analisa data	16
H. Sistematika Penulisan	17
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	18
A. Letak	18
B. Gambaran umum	19
1. Logo Grand Inna Malioboro.....	19
2. Visi dan Misi	19
3. Sejarah dan Perkembangan	20
4. Produk	21
5. Fasilitas	23
BAB III PEMBAHASAN	28
A. Tingkat Kepuasan Tamu	28
1. Bulan Januari 2017	31
2. Bulan Februari 2017	43
3. Bulan Maret 2017	50
B. Solusi Tiap Departemen	63
BAB IV PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84