

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TUGAS AKHIR.....	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR FOTO	xvii
DAFTAR ISTILAH	xix
INTISARI.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Pertanyaan Penelitian	3
D. Tujuan Penelitian.....	4

E. Manfaat Penelitian	4
F. Tinjauan Pustaka	5
G. Landasan Teori	7
H. Metode Penelitian	9

BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL CAVINTON YOGYAKARTA

A. Lokasi Hotel Cavinton Yogyakarta	14
B. Sejarah Hotel Cavinton Yogyakarta	15
C. Profil Hotel Cavinton Yogyakarta	17
D. Visi dan Misi Hotel Cavinton Yogyakarta	19
E. Fasilitas Hotel Cavinton Yogyakarta	20
F. Struktur Organisasi Front Office di Hotel Cavinton Yogyakarta	36

BAB III PEMBAHASAN

A. Prosedur Pelayanan Reservasi Kamar Tamu oleh Reservasionis di Hotel Cavinton Yogyakarta	39
B. Hal-hal yang Perlu Diperhatikan oleh Reservasionis ketika Melayani Reservasi Kamar Tamu	57
C. Kendala-kendala yang Dihadapi oleh Reservasionis ketika Melayani Reservasi Kamar Tamu	60

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	64
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA	66
----------------------	----



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Prosedur Pelayanan Reservasi Kamar Tamu oleh Reservasionis di Hotel Cavinton Yogyakarta
AYU HAPSARI P E, Cerry Surya Pradana, S.S., M.Sc. ; Handayani Rahayuningsih, S.S., M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR NARASUMBER	68
-------------------------	----