

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	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.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Pertanyaan Penelitian.....	4
D. Tujuan.....	5
E. Manfaat.....	5
F. Tinjauan Pustaka.....	6
G. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian hotel.....	8
2. Klasifikasi hotel.....	8
3. Pengertian <i>front office</i>	9
4. Tugas <i>concierge</i>	9
5. Pengertian <i>Standard Operational Procedure</i>	10

H. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis Penelitian.....	13
2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	14
3. Alat Penelitian.....	14
4. Teknik Pengumpulan Data.....	14
5. Jenis Data.....	15
6. Analisa Data.....	15
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	16
A. Lokasi Sheraton Mustika Resort & Spa.....	16
B. Gambaran Umum Sheraton Mustika Resort & Spa.....	17
1. Sejarah perusahaan.....	17
2. Profil perusahaan.....	19
C. Struktur Organisasi <i>Front office Department</i>	26
BAB III PEMBAHASAN.....	27
A. Cara admin <i>conciierge</i> menerima reservasi layanan <i>pick up service</i> di Sheraton Mustika.....	28
B. <i>Standard Operational Procedure</i> layanan <i>pick up service</i>	31
C. Penerapan <i>standard operational procedure</i> layanan <i>pick up service</i>	37
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
BIODATA NARASUMBER.....	47
LAMPIRAN DOKUMENTASI	48