

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR ISTILAH	xiii
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Tinjauan Pustaka	5
G. Landasan Teori	6
H. Metode Penelitian	12
I. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14

BAB II GAMBARAN UMUM THE SAHID RICH JOGJA HOTEL

A. Letak Geografis	16
B. Sejarah	17
C. Profil The Sahdi Rich Jogja Hotel	22
D. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> dan Arah Kerja	34

BAB III PEMBAHASAN

A. Lingkup Kerja Guest Relation Officer	37
B. Tugas Guest Relation Officer Sesuai <i>Standart Operational Procedure</i>	58
C. Pelayanan Guest Relation Officer dalam Menangani Keluhan Tamu	88

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	94
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA	96
-----------------------------	-----------

DAFTAR NARASUMBER	97
--------------------------	-----------