

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
INTISARI	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	3
C. Tujuan	4
D. Manfaat	4
E. Tinjauan Pustaka	5
F. Landasan Teori.....	7
G. Metode Penelitian.....	12
H. Sistematika Penulisan	14

BAB II DISKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah.....	16
B. Profil.....	17
C. Logo	18
D. Struktur Organisasi	20

E. Produk	23
-----------------	----

BAB III PEMBAHASAN

A. <i>Standard Operational Procedur (SOP) Guest Relation Officer</i> kepada tamu VIP di Hotel Novotel Yogyakarta	35
B. Klasifikasi tamu VIP dan pelayanan tambahan yang didapatkan tamu VIP di Hotel Novotel Yogyakarta.....	49

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA