

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR ISTILAH	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang`	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Kerangka Berfikir	3
1.5 Metode Penelitian	4
1.6 Jenis dan Sumber Data	5
BAB II	6
GAMBARAN UMUM PURI CHORUS HOTEL YOGYAKARTA	6
2.1 Sejarah Puri Chorus Hotel.....	6
2.2 Struktur Organisasi	6
2.3 Deskripsi Kegiatan di Puri Chorus.....	7
2.4 Tugas Receptionist.....	8
2.5 Perincian Kamar di Puri Chorus Hotel	9
2.6 Fasilitas Kamar di Puri Chorus	10
2.7 Penjelasan Kamar Hotel.....	11
BAB III	16
LANDASAN TEORI	16
3.1 Pengertian Pemasaran.....	16
3.2 Pengertian Jasa	16
3.3 Karakteristik Jasa	17
3.4 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18



UNIVERSITAS GADJAH MADA	3.4.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	18
	3.5 Jenis-Jenis Tamu Hotel	20
	BAB IV	22
	PEMBAHASAN.....	22
	4.1 Cara Melayani Tamu <i>Check in</i> dan <i>Check out</i>	22
	4.1.1 Melayani Tamu <i>Check in</i>	22
	4.1.2 Melayani Tamu <i>Check out</i>	25
	4.2 Cara melayani tamu pemesanan lewat telepon.....	25
	4.2.1 Melayani Tamu ketika melakukan pemesanan lewat telepon.....	25
	4.3 Cara menghadapi Tamu yang Komplain	27
	4.4 Kualitas Pelayanan yang diberikan Puri Chorus	28
	BAB V	30
	KESIMPULAN DAN SARAN	30
	5.1 Kesimpulan	30
	5.2 Saran.....	31
	DAFTAR PUSTAKA	32
	LAMPIRAN.....	33