

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Tinjauan Pustaka	6
G. Landasan Teori.....	7

H. Metode Penelitian.....	10
I. Sistematika Penulisan	13

BAB II GAMBARAN UMUM

A. Lokasi Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa	14
B. Sejarah Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa	15
C. Fasilitas Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa	19
D. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	30

BAB III PEMBAHASAN

A. <i>Job Desc Guest Relation Officer</i> Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap <i>Starwood Preferred Guest</i>	31
B. Perbedaan Pelayanan Yang Diberikan Oleh <i>Guest Relation Officer</i> Kepada <i>Starwood Preferred Guest Preferred, Starwood Preferred Guest Gold</i> Dan <i>Starwood Preferred Guest Platinum</i>	49
C. Menganalisis Pengaruh Dari Peran Pelayanan <i>Guest Relation Officer</i> Terhadap Kepuasan <i>Starwood Preferred Guest</i>	61

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA	65
-----------------------------	----

DAFTAR NARASUMBER	66
--------------------------------	----

LAMPIRAN	67
-----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Lokasi Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.....	14
Gambar 2.2 <i>Deluxe Room Twin Bed</i>	20

Gambar 2.3 <i>Lagoon Access Room- Balconies</i>	21
Gambar 2.4 <i>Executive Suite Room</i>	22
Gambar 2.5 <i>President Suite Room</i>	23
Gambar 2.6 <i>Androwino Bistro</i>	24
Gambar 2.7 <i>Suko Wine Lounge</i>	25
Gambar 2.8 <i>Round Table Dinner Set-up at Mataram Grand Ballroom</i>	27
Gambar 2.9 <i>Outdoor Swimming Pool</i>	28
Gambar 2.10 <i>Taman Sari Royal Heritage Spa</i>	29
Gambar 2.10 Struktur Organisasi <i>Front Office Departement</i>	30
Gambar 3.1 <i>Welcome letter Starwood Preferred Guest</i>	33
Gambar 3.2 <i>Store Requisition Welcome Drink</i>	34
Gambar 3.3 <i>Amenity Request</i>	35
Gambar 3.4 <i>Welcome Fruit SPG Platinum</i>	36
Gambar 3.5 <i>Welcome Fruit SPG Preferred dan Gold</i>	37
Gambar 3.7 <i>Welcome Drink</i>	39
Gambar 3.8 <i>Local Gift Wayang Kayu</i>	40
Gambar 3.9 <i>Docket Key Card</i>	41
Gambar 3.10 <i>Birthday Surprise Capt. Abby SPG Gold</i>	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Checklist Fasilitas Kamar</i>	38
Tabel 3.2 <i>Data Starwood Preferred Guest 7 Maret 2016</i>	50
Tabel 3.3 <i>Data Starwood Preferred Guest 8 Maret 2016</i>	55



**Peran Guest Relation Officer Dalam Melayani Starwood Preferred Guest Di Sheraton Mustika
Yogyakarta**

Resort And Spa

TITIN NOVIYANI S, Pitaya S.E.T, M.Sc.

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Tabel 3.4 Data *Starwood Preferred Guest* 9 Maret 201658

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Sistem <i>Lightspeed</i> Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa	67
Lampiran 2 <i>Amenities</i> kamar	67
Lampiran 3 <i>Safe Deposit Box</i>	68
Lampiran 4 <i>Minibar</i>	68