

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.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Tinjauan Pustaka.....	6
F. Landasan Teori.....	7
G. Metode Penelitian.....	15
H. Sistematika Penelitian.....	17

BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL NOVOTEL YOGYAKARTA

A. Lokasi Hotel.....	18
B. Sejarah Hotel.....	19
C. Profil Hotel.....	19
D. Visi dan Misi Hotel.....	20
E. Struktur Organisasi.....	24

BAB III PEMBAHASAN

A. Produk yang dijual oleh Departemen <i>Food and Beverage</i> Hotel Novotel Yogyakarta pada saat Tahun Baru Cina.....	28
B. Peran <i>Guest Relation Officer</i> dalam mempersiapkan <i>event</i> Tahun Baru Cina.....	35
C. Target tamu yang ditentukan Hotel Novotel Yogyakarta pada saat <i>event</i> Tahun Baru Cina.....	47

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA.....	58
----------------------------	-----------

DAFTAR NARASUMBER.....	59
-------------------------------	-----------

DAFTAR ISTILAH

<i>Long staying</i>	: Tamu yang menginap dalam jangka waktu cukup lama
<i>Welcome latter</i>	: Kartu ucapan selamat datang untuk tamu VIP
<i>Welcome drink</i>	: Minuman untuk tamu yang baru datang
<i>Log book</i>	: Laporan informasi antar pekerja setelah jam kerja selesai
<i>Daily list</i>	: Catatan harian data tamu
<i>Complimentary order</i>	: Pemberian harga khusus untuk tamu
<i>Information rack</i>	: Tempat menyimpan data informasi tamu
<i>Room rack</i>	: Tempat penyimpanan data tamu
<i>Courtesy call</i>	: Panggilan khusus untuk tamu hotel lewat telepon
<i>Trainning course</i>	: Pelatihan khusus untuk karyawan hotel
<i>Broadcast</i>	: Pesan berkelanjutan
<i>Treatment</i>	: Pelayanan khusus untuk tamu VIP
<i>Cheongsam</i>	: Pakaian tradisional wanita

DAFTAR SINGKATAN

GRO : *Guest Relation Officer*

SOP : *Standard Operating Procedure*

VIP : *Very Important Person*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Petalokasi Hotel Novotel Yogyakarta.....	18
Gambar 2.2. TampakDepan Hotel NovotelYogyakarta.....	20
Gambar 3.1.Brosur Chinese New Year.....	30
Gambar 3.2. Angpao Voucher danPohon Mei Hua.....	32
Gambar 3.3. Live Acoustic Band.....	33
Gambar 3.4.Barongsai Saat Tampil.....	34
Gambar 3.5. Welcome Fruit.....	40
Gambar 3.6. Restoran Kedaton dan Hiasan Imlek.....	43
Gambar 3.7. GRO, Waiters, dan Tamu.....	46
Gambar 3.8. Waiters Restoran Kedaton.....	50
Gambar 3.9. Tamu Restoran Kedaton.....	54