

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL i

PERNYATAAN.....ii

LEMBAR PERSETUJUAANiii

LEMBAR PENGESAHAM iv

MOTTO v

PERSEMBAHAN.....vi

KATA PENGANTAR.....vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR.....xii

DAFTAR TABELxiii

DAFTAR ISTILAH xv

INTISARI xvii

ABSTRACT xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Tinjauan pustaka	6
1.6 Landasan Teori	8
1.7 Metode Penelitian	11
1.8 Sistematika Penulisan	13

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Informasi umum	15
2.2 Sejarah Montigo Resort Nongsa	15
2.3 Visi dan Misi	17
2.4 Struktur organisasi Montigo Resort Nongsa	17
2.5 Struktur organosasi Front Office	18
2.6 Logo Motigo Resort Nongsa	19
2.7 Fasilitas Montogo Resort Nongsa	19

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Pengertian <i>personalizing service di</i> Montigo Resort Nongsaa .	27
---	----

3.2 <i>Guest arrival flow, guest stay over flow dan guest departure flow</i> <i>sesuai dengan konsep personalizing service di Montigo Resort</i> <i>Nongsa.....</i>	32
3.3 Kepuasan konsumen terhadap <i>[personaliiing service yang diberikan</i> <i>oleh Guest Service Agent di Montigo Resort Nngsa,</i> <i>batam.....</i>	35

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	54
4.2 Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA	57
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PERSONALIZING SERVICE OLEH GUEST SERVICE AGENT DI
MONTIGO RESORT NONGSA,
BATAM**

SUPARYANTO, Handayani Rahayuningsih, S.S., M.Sc.

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