

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penulisan.....	4
E. Tinjauan Pustaka.....	5
F. Landasan Teori.....	6
G. Metode Penelitian	7
H. Sistematika Penulisan	8
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Sejarah Berdirinya Purawisata.....	10
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	11
C. Lokasi.....	12
D. Produk.....	13

E. Fasilitas	16
F. Struktur Organisasi Purawisata.....	20
G. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	21
H. <i>Job Description Front Office Department</i>	22

BAB III PEMBAHASAN

A. Peranan <i>Telephone Operator Section</i> dalam <i>Front Office Department</i> Mandira Baruga Purawisata	29
B. Standar pelayanan yang diterapkan <i>Telephone Operator Section</i> dalam <i>Front Office Department</i> Mandira Baruga Purawisata	33
C. Kendala yang muncul dalam <i>Telephone Operator Section</i> saat melakukan pelayanan prima sesuai dengan <i>Standard Operation Procedure</i> Mandira Baruga Purawisata	35

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	40
B. Saran	41

DAFTAR PUSTAKA	xvi
-----------------------------	------------

DAFTAR NARASUMBER	xvii
--------------------------------	-------------

DAFTAR LAMPIRAN	xviii
------------------------------	--------------