

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>INTISARI</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat.....	3
E. Tinjauan/Kajian Pustaka.....	4
F. Landasan Teori.....	5
G. Metode Penelitian.....	9
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b> .....	12
A. Lokasi.....	12
B. Sejarah & Profil.....	13
C. Visi & Misi.....	14
D. Logo.....	15
E. Struktur Organisasi.....	16
F. Produk.....	17
G. Fasilitas.....	24
<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	28
A. Standar Operasional Prosedur Evening Cocktail di Regency Club Lounge.....	28
B. Kendala Yang Dihadapi.....	43
C. Upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala di Regency Club Lounge.....	46
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	50
<b>DAFTAR NARASUMBER</b> .....	52



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**PROSEDUR PELAYANAN EVENING COCKTAIL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI  
REGENCY CLUB LOUNGE HOTEL  
HYATT REGENCY YOGYAKARTA**

F RIRIN SURYAWARDANI, Arina Pramusita, S.I.P., M.Si.

Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>