

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
INTISARI .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR DIAGRAM .....	xii

### BAB 1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan .....	5
D. Manfaat Penulisan .....	5
E. Tinjauan Pustaka .....	6
F. Landasan Teori .....	7
G. Metode Penelitian .....	10
H. Sistematika Penulisan .....	13

### BAB II. GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Hotel Grand Aston Yogyakarta .....	14
---	----

B. Status Perusahaan .....	16
C. Lokasi .....	16
D. Fasilitas .....	17
E. Struktur Perusahaan .....	24
F. Struktur Front Office Departement .....	26
G. Tugas dan Tanggung Jawab Front Office Department .....	27
H. Hubungan Kerja Front Office Department dengan Departmen lain .....	30
I. Peralatan dan Perlengkapan Telepon Operator .....	33

### **BAB III. PEMBAHASAN**

A. Ketrampilan yang dimiliki seorang Telepon Operator .....	37
B. Etika dalam menerima Telepon .....	38
C. Lingkup kerja Telepon Operator .....	40
D. Upaya Telepon Operator untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	46

### **BAB IV. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	51
LAMPIRAN .....	52



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Upaya Telepon Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta**  
ANIZA NUR WIJAYANTI, Widyarini Wirjono S.E, M.M  
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>