

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Batasan Masalah .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Landasan Teori.....	7
1. Hotel.....	7
2. <i>Front Office Departement</i> .....	13
3. <i>Receptionist</i> .....	17
C. Kerangka Pemikiran .....	21

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	23
B. Jenis dan Sumber Data.....	24
C. Metode Pengambilan Data.....	25
D. Metode Analisis Data .....	27

### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Tinjauan Umum .....	28
B. Hasil Pengumpulan Data/Informasi .....	42
C. Pembahasan.....	46

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	61

### **DAFTAR PUSTAKA .....**

### **LAMPIRAN.....**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 2. Struktur Organisasi <i>Best Western Papilio Hotel</i> .....	37
Gambar 3. Struktur Organisasi <i>Front Office</i> .....	38