

DAFTAR ISI

| | halaman |
|--|---------|
| Lembar Persetujuan | i |
| Lembar Pengesahan | ii |
| Kata Pengantar | iii |
| Ucapan Terima Kasih | iv |
| Daftar Isi | vi |
| Daftar Gambar | ix |
| | |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.5 Batasan Masalah | 4 |
| 1.6 Sistematikan Penulisan | 4 |
| | |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 6 |
| 2.2 Landasan Teori | 7 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 7 |
| 2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.2.3 Standart Kualitas Pelayanan | 12 |
| 2.2.4 Pengertian dan Definisi Front Office | 14 |
| 2.2.5 Pengertian Business Center | 16 |
| 2.2.6 Upaya Peningkatan Kualitas Business Center | 17 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 25 |
| | |
| III. METODOLOGI | 26 |
| 3.1 <i>Terminologi</i> | 26 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data | 27 |
| 3.3 Tehnik Pengambilan Data | 28 |

| | |
|--|----|
| 3.3 Metode Analisis Data | 29 |
| IV. PEMBAHASAN | 30 |
| 4.1 Tinjauan Umum | 30 |
| 4.1.1 Sejarah Hotel Bumi Surabaya | 30 |
| 4.1.2 Klasifikasi Hotel | 32 |
| 4.1.3 Fasilitas Hotel | 33 |
| 4.1.4 <i>Type</i> dan Jumlah Kamar | 38 |
| 4.1.5 Fasilitas Kamar | 39 |
| 4.1.6 Struktur Organisasi Hotel Bumi Surabaya | 42 |
| 4.1.7 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> | 44 |
| 4.1.8 <i>Job Description</i> | 44 |
| 4.2 Presentasi Hasil | 49 |
| 4.2.1 Jenis Jasa | 49 |
| 4.2.2 Operasional Proses Pelayanan | 49 |
| 4.2.3 Optimalisasi Pelayanan <i>Business Center</i> | 50 |
| 4.2.4 Penerapan Optimalisasi Karyawan Business Center | 55 |
| 4.2.5 Kendala Dalam Operasional Business Center | 57 |
| V. PENUTUP | 59 |
| 5.1 Simpulan | 59 |
| 5.2 Saran-saran | 59 |

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|--|----|
| Gambar 1 | Kerangka Pemikiran | 25 |
| Gambar 2 | Struktur Organisasi Hotel Bumi Surabaya | 42 |
| Gambar 3 | Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> | 43 |