

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxix</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Empiris .....	7
2.2 Landasan Teoritis .....	8
2.2.1 Pengertian Hotel .....	8
2.2.2 Klassifikasi Hotel .....	10
2.2.3 Pengertian Umum tentang <i>Front Office Department</i> .....	13
2.2.4 Peranan <i>Front Office</i> .....	13
2.2.5 Fungsi <i>Front Office</i> .....	15
2.2.6 Tugas <i>Receptionist</i> .....	18
2.2.7 Etika <i>Receptionist</i> .....	18
2.2.8 Prosedur Penanganan kedatangan hingga keberangkatan ..	19
2.2.9 Standart Kualitas <i>Check-in, During</i> dan <i>Check-out</i> .....	24
2.2.10 Kualitas Pelayanan dan Harapan-harapan Tamu .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran .....	29

### **BAB III METODOLOGI**

3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Terminologi .....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	32
3.3.1 Jenis Data .....	32
3.3.2 Sumber Data .....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5 Teknik Analisis Data .....	34