

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
ABSTRAC	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan dan Manfaat Penulis	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
A. Pengertian Hotel	4
B. <i>Front Office Department</i>	4
C. Metode pembayaran	7
BAB III PEMBAHASAN	9
A. Tinjauan Umum Hotel Gunawangsa Merr Surabaya	9
B. Pembahasan	19
C. Hambatan	25
D. Solusi	26

BAB IV PENUTUP	26
A. Kesimpulan	26
B. Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN-LAMPIRAN	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Deluxe Room</i>	11
Gambar 3.2 <i>Executive Suite Room</i>	12
Gambar 3.2 <i>Junior Suite Room</i>	12
Gambar 3.3 <i>Family Suite Room</i>	13
Gambar 3.4 <i>Velvet Restaurant</i>	14
Gambar 3.5 <i>Meeting Room</i>	14
Gambar 3.6 <i>Urban Athletic</i>	15
Gambar 3.7 <i>Swimming Pool</i>	16
Gambar 3.8 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	16
Gambar 3.9 Metode pembayaran dengan Uang <i>Cash</i>	20
Gambar 3.10 Mesin <i>Electronic Data Capture</i>	21