

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
A. Hotel.....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Pengertian <i>Front Office Department</i>	6
A. Bagian-bagian <i>Front Office Department</i>	7
3. <i>Concierge</i>	8
A. Barang-barang bawaan tamu.....	9
B. Penanganan barang bawaan tamu	11
BAB III PEMBAHASAN.....	13
A. Tinjauan Umum	13
1. Profil Hotel.....	13
2. Visi dan Misi Hotel DoubleTree Surabaya	14
3. Fasilitas Hotel DoubleTree by Hilton.....	18
4. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	18
5. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Front Office Department</i>	19
B. Pembahasan.....	30
BAB IV PENUTUP	36
a. Kesimpulan	36
b. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hotel DoubleTree by Hilton Surabaya.....	14
Gambar 3. 2 Struktur Hotel DoubleTree by Hilton Surabaya.....	15
Gambar 3. 3 Struktur <i>Organisasi Departement Front Office</i> DoubleTree by Hilton Surabaya	15
Gambar 3.4 <i>Guest room</i>	19
Gambar 3.5 <i>King Deluxe Room</i>	20
Gambar 3.6 <i>Executive Room</i>	20
Gambar 3.7 <i>King Deluxe Suite</i>	21
Gambar 3.8 <i>King Premium Suite</i>	21
Gambar 3.9 <i>King Corner Suite</i>	22
Gambar 3.10 <i>King Loft Duplex Suite</i>	22
Gambar 3.11 <i>King Presidential Suite</i>	23
Gambar 3.12 <i>Executive Lounge</i>	26
Gambar 3.13 Makan <u><i>Kitchen Restaurant</i></u>	26
Gambar 3.14 <i>The Koffee</i>	27
Gambar 3.15 <i>Lobby Lounge</i>	28
Gambar 3.16 Kolam renang	28
Gambar 3.17 <i>Gym</i>	29
Gambar 3.18 <i>Kids Club</i>	29
Gambar 3.19 <i>Trolley</i>	31
Gambar 3.20 <i>Luggage Tag</i>	34