

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.3.1 Maksud Penulisan	4
1.3.2 Tujuan Formal	4
1.3.3 Tujuan Operasional	4
1.4 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	4
1.4.1 Metode Penelitian.....	4
1.4.2 Teknik Pengumpulan Data	5
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	5
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	5
1.5.2 Waktu Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Butler</i> dalam Hotel	7
2.1.1 Pengertian Hotel.....	7
2.1.2 Klasifikasi Hotel	8
2.1.3 Struktur Organisasi Hotel.....	9
2.1.4 Bagian-bagian Hotel.....	11

2.2	Pengertian Kantor Depan.....	14
2.2.1	Peranan Kantor Depan	15
2.2.2	Fungsi Kantor Depan	16
2.2.3	Syarat-syarat Petugas Kantor Depan.....	17
2.2.4	Bagian-bagian Kantor Depan	18
2.3	Penjelasan Umum Mengenai <i>ButlerService</i>	19
2.3.1	<i>Butler Service Attendant</i>	19
2.3.2	Jenis-jenis Pelayanan <i>Butler Service</i>	21
2.4	Pelayanan Prima	22
2.4.1	Pengertian Pelayanan.....	22
2.4.2	Pengertian Pelayanan Prima	23
2.5	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	24
2.5.1	Tujuan dan Fungsi <i>Standard Operating Procedure</i>	25
2.5.2	<i>Standard Operating Procedure</i> dalam Dunia Perhotelan.....	26
2.6	Pengawasan	27
2.6.1	Pengertian Pengawasan	27
2.6.2	Tujuan Pengawasan.....	29
2.6.3	Tahap-tahap Pengawasan	30
BAB III DATA DAN PEMBAHASAN.....		32
3.1	Data Objek Penelitian.....	32
3.1.1	Sejarah Singkat Hotel Holiday Inn Bandung.....	32
3.1.2	Fasilitas.....	33
3.1.3	Organisasi Hotel Holiday Inn Bandung.....	39
3.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	41
3.2.1	<i>Standard Operational Procedures</i> Pelayanan Prima Hotel Holiday Inn Bandung.....	41
3.2.2	Pelaksanaan <i>Standard Operational Procedures</i> Pelayanan Prima <i>Butler</i> Hotel Holiday Inn Bandung..	44
3.2.3	Pengawasan Kinerja Staf <i>Butler</i> Hotel Holiday Inn Bandung.	49
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
4.1	Kesimpulan.....	52
4.2	Saran-saran.	52

