

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Hotel.....	6
2.1.1 Definisi Hotel.....	6
2.1.2 Departemen Hotel	6
2.2 Food and Beverage Department	9
2.2.1 Restoran	9
2.2.2 Jenis-jenis Restoran.....	11
2.2.3 Klasifikasi Restoran	11
2.2.4 Waiter/Waitress.....	12
2.2.4.1 Definisi Waiter/Waitress.....	12
2.2.4.2 Tugas dan Tanggungjawab Waiter/Waitress.....	13
2.2.4.3 Kualifikasi Waiter/Waitress	14
2.3 Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.1 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	16

2.3.2 Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	19
2.4 Komunikasi Pelanggan.....	21
2.4.1 Definisi Komunikasi	21
2.4.2 Unsur Komunikasi	22
2.4.3 Bentuk Komunikasi.....	23
2.4.4 Proses Komunikasi.....	24
2.4.5 Komunikasi Bahasa Korea	25
2.5 Orisinalitis Penelitian	26
2.6 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.1.1 Tempat Penelitian	30
3.1.2 Waktu Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Jadwal Penelitian	31
3.4 Teknik Sampling	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5.1 Jenis Data.....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Profil Nilai Springs Resort Hotel.....	37
4.1.1 Produk Hotel	38
4.1.2 Fasilitas Hotel	44
4.2 Pembahasan	48
4.2.1 Kemampuan Komunikasi Bahasa Korea Waiter/Waitress di Azuma Fusion Restaurant.....	49
4.2.2 Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Berkomunikasi Bahasa Korea di Azuma Fusion Restaurant	52
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	66