

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Hotel.....	8
2.2 Pemasaran .....	11
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	13
2.3 <i>Service</i> .....	16
2.4 <i>Konsep Service Delivery System</i> .....	18
2.4.1 <i>Kegagalan Penyampaian Service Delivery System</i> .....	21
2.4.2 <i>Metode Service Delivery System</i> .....	21
2.4.3 <i>Desain Service Delivery System</i> .....	23
2.4.4 <i>Service Redesign</i> .....	25
2.4.5 <i>Indikator Service Delivery System</i> .....	26
2.4 Penelitian Terdahulu .....	30
2.5 Kerangka Berfikir .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Objek Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian .....	35

3.2.1 Sumber Data.....	35
3.3 Teknik Sampling.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan data .....	36
3.4.1 Pengumpulan Data dengan Wawancara.....	37
3.4.2 Pengumpulan Data dengan Kuesioner.....	37
3.4.3 Pengumpulan Data dengan Observasi.....	37
3.4.4 Pengumpulan Data dengan Dokumen.....	37
3.5 Teknik Analisis Data .....	38
3.6 Jadwal Penelitian.....	38
<b>BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Profil Bentani Hotel Cirebon.....	39
4.1.1 Struktur Organisasi Hotel.....	40
4.1.2 Tipe Kamar Hotel.....	41
4.1.3 Fasilitas Hotel.....	41
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	45
4.2.1 <i>Service Delivery System di Front Office</i> .....	45
4.2.2 <i>Service Delivery System di Housekeeping</i> .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran.....	70