

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Batasan Masalah.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....	10
2.1 LANDASAN TEORI.....	10
2.1.1 Pariwisata.....	10
2.1.2 Akomodasi (Penginapan).....	11
2.1.3 Hotel	13
2.1.4 <i>Departement</i> Hotel.....	15
2.2 Kantor Depan Hotel (<i>Front Office</i>).....	18
2.2.1 Fungsi Kantor Depan Hotel (<i>Front Office</i>)	18
2.2.2 Bagian-Bagian Kantor Depan Hotel (<i>Front Office</i>)	19
2.3 <i>Guest Relation Officer (GRO)</i>	21
2.3.1 Struktur Organisasi <i>Guest Relation Officer</i>	21
2.3.2 Tugas <i>Guest Relation Officer (GRO)</i>	22

2.4	Kualitas Pelayanan	24
2.5	Pengertian Strategi	25
2.5.1	Langkah-langkah Strategi.....	26
2.5.2	Informasi Strategi	27
2.6	Kerangka Pemikiran	27
2.7	Orisinalitas Penelitian	28
2.8	Penelitian Terdahulu.....	29
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Objek Penelitian.....	32
3.2	Metode Penelitian	32
3.3	Jadwal Penelitian	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Teknik Analisa Data.....	35
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Profil Hotel	38
4.1.1	Tipe-tipe Kamar	39
4.1.2	Fasilitas Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.....	40
4.1.3	Struktur Organisasi	43
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	44
4.2.1	Peran GRO dalam menyelesaikan komplain tamu yang menunggu di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung	44
4.2.2	Strategi GRO dalam penanganan tamu yang menunggu pelayanan di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung	54
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		63