

## DAFTAR GAMBAR

---

Gambar 1.1	Ulasan Negatif Tamu Di Situs Trip Advisor – The Stones Hotel Legian .....	3
Gambar 2.1	Kerangka pemikiran .....	20
Gambar 4.1	Lambang Hotel.....	25
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Departemen Front Office .....	26
Gambar 4.3	Deluxe King Room .....	27
Gambar 4.4	Deluxe Pool King Room .....	27
Gambar 4.5	Premium Pool King.....	27
Gambar 4.6	Deluxe Corner King.....	28
Gambar 4.7	Junior Suite .....	28
Gambar 4.8	Deluxe Suite .....	28
Gambar 4.9	Autograph Suite .....	28
Gambar 4.10	Big Fish Bar&Grill .....	28
Gambar 4.11	Fasilitas Kolam Renang .....	29
Gambar 4.12	GAIA Gym .....	29
Gambar 4.13	Celestine Spa .....	29
Gambar 4.14	Jasper Kids Club .....	29
Gambar 4.15	Ulasan Tamu Pada Situs TripAdvisor .....	36
Gambar 4.16	Ulasan Tamu Pada Situs TripAdvisor .....	37
Gambar 4.17	Ulasan Tamu Pada Situs TripAdvisor .....	38
Gambar 4.18	Ulasan Tamu Pada Situs TripAdvisor .....	39
Gambar 4.19	Tahapan Resepsionis Membentuk Citra Perusahaan .....	41
Gambar 4.20	Tahapan Pembentuk Citra Perusahaan.....	45