

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	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.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	4
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 TEORI-TEORI.....	6
2.1.1 Definisi Hotel.....	6
2.1.2 Klasifikasi Hotel	6
2.1.3 Bagian-bagian Hotel	9
2.1.4 Kantor Depan	11
2.1.5 Resepsionis	13
2.1.5 Citra Perusahaan (<i>Brand Image</i>).....	15
2.2 Orisinalitas Penelitian.....	16
2.2.1 Penelitian Sebelumnya	16
2.2.2 Kerangka Penelitian.....	23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Objek Penelitian.....	21
3.2 Metode Penelitian.....	21

3.3 Jadwal Penelitian	22
3.4 Teknik Sampling	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5.1 Observasi	23
3.5.2 Wawancara	23
3.5.3 Studi Dokumentasi	23
3.6 Teknik Analisa Data	24
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Profil The Stones Legian Hotel	25
4.1.1 Struktur Organisasi Departemen Front Office	26
4.1.2 Fasilitas The Stones Legian Hotel	26
4.2 Pembahasan	30
4.2.1 Peran Resepsionis Dalam Menjaga Brand Image Di The Stones Hotel Legian	31
4.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Brand Image</i> di The Stones Hotel Legian	42
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	51