

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	3
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	6
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Objek penelitian	22
3.2 Metode penelitian.....	22
3.3 Jadwal Penelitian	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4.2 Dokumentasi	25
3.4.3 Studi Pustaka	25
3.5 Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Profil Hotel Santika Banyuwangi.....	27
4.2 Hasil Penelitian	30
4.2.1 Hasil Wawancara	30
4.2.2 Hasil Dokumentasi	42
4.3 Pembahasan	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57