

## DAFTAR ISI

---

<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>3</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>29</b>
<i>Latar Belakang.....</i>	<i>29</i>
<i>Rumusan Masalah .....</i>	<i>32</i>
<i>Tujuan Penelitian.....</i>	<i>32</i>
<i>Manfaat Penelitian.....</i>	<i>33</i>
1. <i>Manfaat Teoritis .....</i>	<i>33</i>
2. <i>Manfaat Praktis .....</i>	<i>33</i>
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>34</b>
<i>Hotel.....</i>	<i>34</i>
<i>Front Office .....</i>	<i>34</i>
<i>Standar Operasional Prosedur (SOP) .....</i>	<i>36</i>
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 <i>Desain Penelitian.....</i>	<i>38</i>
3.2 <i>Teknik Penentuan Informan.....</i>	<i>39</i>
3.3 <i>Teknik Pengumpulan Data .....</i>	<i>40</i>

3.3.1	Studi Pustaka .....	40
3.3.2	Studi Lapangan .....	41
<b>3.4</b>	<b><i>Teknik Analisa Data</i></b> .....	<b>42</b>
-	Langkah pengambilan data .....	42
<b>3.5</b>	<b><i>Lokasi dan Waktu Penelitian</i></b> .....	<b>43</b>
3.5.1	Lokasi Penelitian .....	43
3.5.2	Waktu Penelitian .....	43
<b>BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
<b>4.1</b>	<b><i>Profil Hotel</i></b> .....	<b>44</b>
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian .....	32
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>40</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>41</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>43</b>