

## DAFTAR ISI

---

### Contents

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	13
1.4.2 Manfaat Praktis .....	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Pengertian Hotel .....	15
2.2 Front Office Department .....	16
2.2.1 Pengertian <i>Front Office</i> .....	16
2.2.2 Tujuan dan Fungsi Front Office.....	16
2.2.3 Tugas Department Front Office .....	17
2.2.4 Peran Front Office.....	19
2.2.5 Peralatan yang Dibutuhkan di Department Front Office.....	19
2.2.6 Keluhan tamu.....	20
2.2.7 Penanganan Keluhan Tamu.....	20
2.3 SOP Front Office.....	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Teknik Penelitian Informatif .....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.3.1 Studi Pustaka .....	29

3.3.2 Studi Lapangan.....	30
3.4 Teknik Analisa Data.....	31
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3.5.1 Lokasi Penelitian .....	33
3.5.2 Waktu Penelitian .....	33
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Profil Hotel .....	34
4.1.1 Sejarah Fox Harris City Center .....	34
4.1.2 Arti Logo .....	35
4.1.3 Visi dan Misi.....	36
4.1.4 Fasilitas Hotel .....	37
4.1.5 Struktur Organisasi Front Office .....	39
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	40
4.2.1 Cara Menangani Keluhan Tamu .....	40
4.2.2 Cara Megembalikan Kepuasan Tamu .....	44
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN .....	49