

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	9
1.1 Latar Belakang.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Batasan Masalah.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
BAB 2.....	11
2.1 TEORI TEORI.....	11
2.1.1 Teori hotel.....	11
2.1.2 Pelayan hotel.....	11
2.1.3 pelayanan hotel binatang lima.....	12
2.1.4 pelayanan kepada tamu asing.....	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Orisinalitas Penelitian.....	13
2.3 Kerangka Penelitian.....	15
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Pendekatan Penelitian.....	17
3.2 Lokasi Penelitian.....	17
3.3 Jenis sumber dan data.....	17
3.4 Instrumen Penelitian.....	18
3.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.6 Metode dan Teknik Analisa Data.....	19

BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....	21
4.1 Profil Hotel/Produk/Lokus.....	21
4.2 Pembahasan.....	21
4.2.1 Rumusan Masalah I.....	21
4.2.2 Rumusan masalah II.....	21
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
5.1 Kesimpulan.....	22
5.2 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23
LAMPIRAN.....	24