

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Kegunaan Penelitian.....	4
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Teori-Teori .....	5
2.2 Organisasi Hotel .....	5
2.3 Klasifikasi Hotel .....	6
2.4 Front Office .....	10
2.5 Fungsi Front Office Department.....	10
2.6 Tugas dan Tanggung Jawab Berdasarkan Jabatan .....	10
2.7 Pengertian Standar Operasional Prosedur .....	13
2.8 Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur .....	14
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	15
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	15
3.3 Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	16
3.4 Metode dan Teknik Analisa Data .....	18
<b>BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>19</b>
4.1 Gambaran Umum Institusi.....	19
4.2 Struktur Organisasi institusi .....	20
4.3 Klarifikasi Hotel .....	21
4.4 Fasilitas Kamar .....	21
4.4.1 <i>Room</i> .....	22
4.4.2 Fasilitas Hotel .....	25
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>33</b>
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran.....	33

DAFTAR PUSTAKA ..... 34  
LAMPIRAN ..... 35