

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Masalah	2
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.2 Industri Perhotelan	4
2.1.3 Praktikum	5
2.1.4 Modul Pembelajaran.....	5
2.1.5 Hotel.....	5
2.1.6 <i>Front Office Departement</i>	5
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	8
3.1 Objek Penelitian	8
3.2 Metode Penelitian	8
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN	10
4.1 hasil Pembaharuan Pada Penelitian	10
4.1.1 Layanan Reservasi	10
1. Peranan Reservasi	10
2. Tugas dan Tanggung Jawab Reservasi	10
3. Alat dan Formulir Kerja Reservasi	11
4. Jenis-Jenis Layanan Reservasi	11
4.1.2 Layanan Reservasi Melalui Telepon	12
1. Reservasi Melalui Telepon	12
2. Layanan Reservasi Melalui <i>Online Travel Agent</i>	16
3. Pembayaran Reservasi	17

4.1.3 Menangani Reservasi Melalui Sistem Hotel.....	18
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	26
5.1 Kesimpulan	26
5.2 Saran	26
DAFTAR PUSTAKA.....	27