

## Daftar Isi

---

<b>PERNYATAAN</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Pengertian Hotel .....	5
2.3 <i>Front Office</i> .....	6
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	7
3.1 Objek penelitian .....	7
3.2 Wawancara ( <i>Interview</i> ).....	7
3.3 Analisa Deskriptif .....	8
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	9
4.1 Dimensi – dimensi <i>Service Encounter</i> .....	9
4.2 <i>Service Encounter</i> di Yogyakarta Marriott Hotel.....	12
4.3 Penerapan Dimensi – Dimensi <i>Service Encounter</i> di Yogyakarta Marriott Hotel .....	14
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	17
5.1 Kesimpulan.....	17
5.2 Saran .....	17
<b>DAFTAR PUSTKA</b> .....	19