

## DAFTAR ISI

---

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Masalah .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Hotel .....	8
2.2 Front Office .....	8
2.2.1 Peranan Front Office.....	9
2.2.2 Bagian-bagian Front Office .....	10
2.3 Telepon Operator .....	12
2.3.1 Handling Telephone.....	13
2.3.2 Prosedur dalam melakukan bertelepon .....	14
2.4 Kinerja.....	18
2.4.1 Pengukuran Kinerja.....	19
2.4.1 Penilaian Kinerja .....	20
2.5 Penelitian Terdahulu .....	26

2.6 Kerangka Pemikiran.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Objek Penelitian .....	30
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Jadwal Penelitian.....	31
3.3.1 Tempat Penelitian .....	31
3.3.2 Waktu Penelitian .....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Profil Aryaduta Hotel.....	33
4.1.1 Produk Hotel.....	33
4.1.2 Struktur Hotel .....	38
4.1.3 Struktur Front Office.....	38
4.2 Pembahasan.....	41
4.2.1 Pelaksanaan SOP Telepon Operator di Aryaduta Hotel Medan .....	41
4.2.2 Pengawasan Terhadap Kinerja Telepon Operator .....	60
4.2.3 Kinerja Telepon Operator .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	