

## DAFTAR ISI

---

PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Kegunaan Penelitian .....	3
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	3
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....	5
2.1 Hotel.....	5
2.2 Departemen Hotel .....	6
2.3 <i>Front Office</i> .....	7
2.4 Peranan <i>Front Office</i> .....	8
2.5 Bagian-Bagiann <i>Front Office</i> .....	9
2.6 Telepon Operator .....	10
2.7 Tugas Dan Tanggung Jawab Telepon Operator .....	11

2.8	<i>Standard Operational Procedure</i> .....	11
2.9	Hambatan.....	11
2.10	Penanganan Komplain .....	12
2.11	Penelitian Terdahulu.....	13
2.12	Kerangka Penelitian .....	15
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....		17
3.1	Objek Penelitian.....	17
3.2	Metode Penelitian .....	17
3.3	Teknik Sampling.....	18
3.4	Jadwal Penelitian .....	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.5.1	Observasi .....	19
3.5.2	Wawancara .....	19
3.5.3	Studi Dokumentasi .....	19
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....		20
4.1	Profil Holiday Inn Bandung Pasteur .....	20
4.1.1	Struktur Organisasi Hotel .....	21
4.1.2	Produk Dan Fasilitas.....	21
4.1.3	Tugas Dan Tanggung Jawab Telepon Operator .....	22
4.2	Data Dan Pembahasan .....	26
4.2.1	Pelayanan Telepon Operator Dalam Menangani Permintaan Tamu Di Holiday Inn Bandung Pasteur .....	26
4.2.2	Hambatan Telepon Operator Dalam Menangani Permintaan Tamu Di Holiday Inn Bandung Pasteur .....	41
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		49
5.1	Kesimpulan .....	49
5.2	Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....		51
LAMPIRAN .....		52