

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	3
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	29
<i>Latar Belakang.....</i>	<i>29</i>
<i>Rumusan Masalah</i>	<i>32</i>
<i>Tujuan Penelitian.....</i>	<i>32</i>
<i>Manfaat Penelitian.....</i>	<i>33</i>
1. <i>Manfaat Teoritis</i>	<i>33</i>
2. <i>Manfaat Praktis</i>	<i>33</i>
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	34
<i>Hotel.....</i>	<i>34</i>
<i>Front Office</i>	<i>34</i>
<i>Standar Operasional Prosedur (SOP)</i>	<i>36</i>
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 <i>Desain Penelitian.....</i>	<i>38</i>
3.2 <i>Teknik Penentuan Informan.....</i>	<i>39</i>
3.3 <i>Teknik Pengumpulan Data</i>	<i>40</i>

3.3.1	Studi Pustaka	40
3.3.2	Studi Lapangan	41
3.4	<i>Teknik Analisa Data</i>	42
-	Langkah pengambilan data	42
3.5	<i>Lokasi dan Waktu Penelitian</i>	43
3.5.1	Lokasi Penelitian	43
3.5.2	Waktu Penelitian	43
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN		44
4.1	<i>Profil Hotel</i>	44
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	32
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		40
DAFTAR PUSTAKA		41
LAMPIRAN		43