

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
1.4.1 Kegunaan Teoritis	3
1.4.2 Kegunaan Praktis	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Praktikum	4
2.2 Hotel.....	4
2.3 Front Office.....	4
2.4 Check-Out	5
2.5 Guest Service Agent (GSA)	5
2.6 Guest Relation Officer (GRO)	5
2.7 Komunikasi Verbal.....	5
2.8 Komunikasi Non-Verbal.....	6
2.9 Complaint	6
2.10 Customer Complaint.....	7
2.11 Handling Complaint	7
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	8
3.1 Objek penelitian	8

3.2 Metode Penelitian	9
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN.....	10
4.1 BAB I Pendahuluan	10
4.1.1 Tujuan Modul Praktikum	10
4.1.2 Peraturan Praktikum.....	10
4.1.3 Penilaian Praktikum	12
4.2 BAB II Check-Out	12
4.2.1 Front Office	12
4.2.2 Check-Out	13
4.2.3 Guest Service and Guest Relation	13
4.2.4 Alat dan Formulir Kerja.....	14
4.2.5 Teknik Komunikasi Saat Tamu Check-Out	16
4.2.6 Prosedur Saat Tamu Hendak Check-Out	18
4.2.7 Sistem Hotel.....	19
4.2.8 Tutorial Melakukan Check-Out Pada Sistem Sihotel	20
4.3 BAB III Handling Complaint	23
4.3.1 Complaint.....	23
4.3.2 Customer Complaint.....	23
4.3.3 Handling Complaint	23
4.3.4 Teknik Komunikasi Saat Handling Complaint	24
4.4 BAB IV PARAMETER PENILAIAN.....	25
BAB V KESIMPULAN	26
5.1 Kesimpulan	26
5.2 Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	27