

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	3
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....	9
2.1 Hotel	9
2.1.1 Definisi Hotel	9
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	9
2.1.3 Departement Hotel	14
2.2 Definisi Front Office	17
2.2.1 Fungsi Front Office	18
2.2.2 Bagian Pada Front Office.....	19
2.3 Reservasi	20
2.3.1 Jenis-jenis reservasi.....	21
2.4 <i>Online Travel Agent</i>	21
2.4.1 Jenis <i>Online Travel Agent</i>	21
2.5 Penelitian Terdahulu / Orisinalitas Penelitian	23
2.6 Kerangka Berpikir.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Objek penelitian.....	27
3.2 Metode penelitian	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4 Jenis dan Sumber data.....	30
3.5 Jadwal Penelitian	30
3.6 Teknik Analisis Data	31
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Profil Hotel.....	33
4.1.1 Produk Hotel	34
4.1.2 Struktur Organisasi Front Office Hotel Park Regis Arion Kemang	37
4.2 Pembahasan	39
4.2.1 Pengumpulan Data Tamu yang melakukan <i>check-in</i> melalui <i>Online Travel Agent</i> dan <i>walk-in</i> di hotel Park Regis Arion Kemang.....	39
4.2.2 Pengumpulan Data Jumlah pendapatan kamar dari <i>Online Travel Agent</i> & <i>walk-in</i> di hotel Park Regis Arion Kemang.....	54
BAB V	65
KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	69