

Daftar Isi

PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Hotel	5
2.3 <i>Front Office</i>	6
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	7
3.1 Objek penelitian	7
3.2 Wawancara (<i>Interview</i>).....	7
3.3 Analisa Deskriptif	8
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	9
4.1 Dimensi – dimensi <i>Service Encounter</i>	9
4.2 <i>Service Encounter</i> di Yogyakarta Marriott Hotel.....	12
4.3 Penerapan Dimensi – Dimensi <i>Service Encounter</i> di Yogyakarta Marriott Hotel	14
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	17
5.1 Kesimpulan.....	17
5.2 Saran	17
DAFTAR PUSTKA	19