



DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
2. METODE	2
2.1 Lokasi dan Waktu	2
2.2 Data Instrumen	3
2.3 Teknik Pengumpulan Data	3
3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	4
3.1 Sejarah Onih Hotel Bogor	4
3.2 Visi dan Misi Onih Hotel Bogor	4
3.3 Logo Onih Hotel Bogor	5
3.4 Fasilitas Onih Hotel Bogor	5
3.5 Struktur Organisasi Onih Hotel Bogor	8
4. DESKRIPSI TUGAS SALES AND MARKETING DEPARTMENT ONIH HOTEL BOGOR	9
5. KEGIATAN <i>GUEST RELATION OFFICER</i> DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA <i>CUSTOMER</i> DI ONIH HOTEL BOGOR	26
5.1 Tugas Guest Relation Officer di Onih Hotel Bogor	31
5.2 Peran Guest Relation Officer dalam Menangani Keluhan Customer di Onih Hotel Bogor	35
6. HAMBATAN DAN SOLUSI <i>SALES AND MARKETING DEPARTMENT</i> DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA <i>CUSTOMER</i> DI ONIH HOTEL BOGOR	37
6.1 Hambatan	37
6.2 Solusi	38
7. SIMPULAN DAN SARAN	38
7.1 Simpulan	38
7.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	42
RIWAYAT HIDUP	43