

DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
<i>Abstract</i>	ii
Sinopsis.....	iii
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	5
1.5 Sistematika Penyusunan Laporan.....	5
1.6 Sistematika Penyajian Laporan.....	5
BAB II PROFIL PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Golden Flower Hotel Bandung.....	9
2.2 Profil Singkat Golden Flower Hotel Bandung.....	10
2.3 Fasilitas yang Terdapat di Golden Flower Hotel Bandung.....	10
2.3.1 Rooms.....	10
2.3.2 F&B Outlets.....	12
2.3.3 Ballrooms.....	12

2.3.4 Boardrooms.....	13
2.3.5 Wellness.....	14
2.3.6 Entertainment.....	14
2.4 Departemen yang Berada di Golden Flower Hotel Bandung.....	15
2.5 Struktur Organisasi Golden Flower Hotel Bandung.....	17
BAB III PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK	
3.1 Pelaksanaan Kerja Praktik.....	18
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Fasilitas dan Paket Hotel yang Ditawarkan Melalui Internet.....	22
4.1.1 Penggunaan Internet dalam Pemasaran Hotel.....	23
4.1.2 Contoh Penggunaan Internet dalam Pemasaran Hotel..	28
4.2 Penggunaan Bahasa Dalam Melayani Keluhan Konsumen.....	27
4.2.1 Cara Membalas Masukan Positif dari Pengunjung.....	29
4.2.1 Cara Membalas Masukan Negatif dari Pengunjung....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	32
5.2 Saran.....	35
5.2.1 Saran Untuk Golden Flower Hotel Bandung.....	35
5.2.2 Saran Untuk Fakultas dan Jurusan.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	