

## DAFTAR ISI

**ABSTRAK**.....i

**KATA PENGANTAR**.....ii

**DAFTAR ISI**.....v

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar belakang Praktik Kerja Lapangan .....1

1.2 Identifikasi Masalah .....3

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan .....3

1.3.1 Tujuan .....3

1.3.2 Manfaat .....4

1.4 Metode Penelitian .....4

1.5 Waktu dan pelaksanaan .....5

1.6 Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan .....5

1.7 Sistematika Penulisan .....5

1.8 Gambaran Pembahasan .....6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Hotel .....7

2.2 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Golongan .....8

2.2.1 Berdasarkan Jumlah Luas & kamar .....9

2.2.2 Jenis Tamu Menginap .....9

2.2.3 Lama Tamu Menginap .....9

2.2.4 Lokasi .....10

2.3 Pengertian Pemasaran.....10

2.4 Pengertian Promosi.....14

2.4.1 Tujuan Promosi .....16

2.5 Periklanan.....16

2.5.1 Tujuan dan Sasaran Periklanan .....	17
2.5.2 Ciri – Ciri Periklanan .....	17
2.5.3 Jenis – Jenis Periklanan .....	18
2.6 Promosi Penawaran Produk .....	18
2.7 Pengertian Pelayanan .....	19

### **BAB III OBJEK PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

3.1 Sejarah Hotel Kedaton Bandung.....	22
3.2 Klasifikasi Hotel Kedaton Bandung.....	22
3.2.1 Berdasarkan Lokasi.....	22
3.2.2 Berdasarkan lama tinggal.....	23
3.2.3 Berdasarkan bintang.....	23
3.2.4 Berdasarkan jenis tamu menginap.....	23
3.2.5 Berdasarkan Plan.....	23
3.2.6 Berdasarkan jumlah kamar.....	23
3.2.7 Berdasarkan jenis – jenis kamar.....	23
3.2.7.1 Jumlah Tempat Tidur.....	24
3.2.7.2 Menurut letak.....	24
3.3 Fasilitas Hotel Kedaton Bandung.....	24
3.4 Pelayan Hotel.....	25
3.5 Struktur Organisasi Hotel.....	25
3.6 Pelaksanaan PKL di Hotel Kedaton Bandung.....	26
3.6.1 Tahapan bekerja berdasarkan section.....	26

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Upaya Hotel Kedaton Bandung meningkatkan jumlah Jumlah Pengunjung tiap bulan tahun 2009.....	34
4.2 Upaya Hotel Kedaton Bandung meningkatkan jumlah Tamu setiap bulan melalui promosi.....	35
4.3 Program – Program yang dilakukan Hotel Kedaton Bandung.....	35
4.3.1 Program akhir tahun 2009.....	35

4.4 Peningkatan Kualitas Pelayanan para karyawan Hotel Kedaton Bandung memberikan Kenyamanan tamu.....	39
4.4.1 Langkah – Langkah yang diambil dalam Mencapai pelayanan berkualitas.....	39

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	42
5.2 saran.....	43

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

