

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Pemanfaatan Penelitian .....	7
1.4 Metode Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>11</b>
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	11
2.2 Logo Hotel dan Moto .....	12
2.3 Visi dan Misi Hotel Grand Central.....	12
2.4 Struktur Organisasi .....	13
2.5 Tugas & Tanggung Jawab Department .....	15
<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b> .....	<b>19</b>
3.1 Tinjauan Teori .....	19
A. Pengertian Pemasaran.....	19
B. Karakteristik Pemasaran Jasa Hotel .....	20
C. Konsep Pelayanan ( <i>servqual</i> ).....	22
D. Evaluasi Kualitas Pelayanan.....	24
E. Pengertian Pelayanan.....	25
F. Kualitas Produk dan Jasa.....	26

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Perencanaan Produk dan Jasa.....	27
H. Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa.....	28
I. Pengertian Hotel .....	29
J. Pengertian dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
K. Kualitas Layanan Jasa .....	36
L. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	37
M. Pandangan Islam Terhadap Pelayanan .....	39
3.2 Tinjauan Praktek .....	40
A. Penentuan Tarif Sewa Kamar Grand Central Hotel Pekanbaru .....	40
B. Room Boy (Pramukamar) .....	44
C. Pekerjaan Room Boy ( <i>Housekeeping Department</i> ) .....	45
D. Perlengkapan Kerja <i>Housekeeping Department</i> (Room Boy).....	47
E. Prosedur Penanganan Pelayanan <i>Housekeeping</i> .....	49
F. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> .....	50
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Kesimpulan.....	54
4.2 Saran .....	55

**DAFTAR PUSTAKA**

**BIOGRAFI**