

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	xii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Pengertian Pariwisata.....	11
B. Pengertian Resort.....	14
C. Karakteristik Resort.....	15
D. Front Office Department.....	17
1. Pengertian Front Office Department.....	17
2. Peran Penting Front Office Department.....	19
3. Fungsi Front Office Department.....	20

4. Bagian-bagian Front Office Department.....	21
E. Reservasi.....	28
1. Pengertian Reservasi.....	28
2. Sarana Melakukan Reservasi.....	29
3. SOP Menerima dan Memproses Reservasi.....	33
4. Job Description Reservasi.....	36
5. Grup Reservasi.....	38
6. Sifat Reservasi.....	38
7. Kualifikasi Staf Reservasi.....	40
F. Kualitas Pelayanan.....	42
G. Kerangka Pemikiran.....	45

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi Penelitian.....	46
B. Desain Penelitian.....	47
C. Populasi dan Sampel.....	48
D. Sumber Data.....	51
E. Teknik pengumpulan data.....	52
F. Teknik Pengolahan Data.....	54
G. Teknik Analisis Data.....	56

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum.....	59
1. Geografis.....	59
2. Visi dan Misi.....	61

3. Profil Perusahaan.....	61
4. Struktur Organisasi Departemen Di Banyan Tree Bintang.....	62
5. Reservasi Banyan Tree Bintang.....	64
6. Fasilitas, Aktifitas dan Paket.....	67
<b>B. Pembahasan Temuan.....</b>	<b>74</b>
1. Profil Pengunjung.....	74
a. Geografi.....	74
b. Psikografi.....	76
2. Kualitas Pelayanan Bagian Reservasi Di Banyan Tree Resort And Spa Bintang Berdasarkan Tanggapan Tamu.....	82
a. Kesiapan.....	83
b. Keramahan.....	85
c. Efektif.....	87
d. Membantu.....	89
e. Konsisten.....	91
f. Kejelasan.....	93
g. Komunikatif.....	95
h. Informatif.....	97
3. Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Reservasi Di Banyan Tree Resort And Spa Bintang.....	99

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	104

**DAFTAR PUSTAKA**.....106

**LAMPIRAN**.....108

**RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kunjungan Wisatawan ke Pulau Bintan Provinsi Kepulauan Riau Periode 2008-2010.....	3
Tabel 2.1 Contoh Singkatan Internasional.....	30
Tabel 3.1 Jumlah Pengunjung Banyan Tree Resort and Spa Bintan Periode 2008-2011...49	
Tabel 3.2 Skala Penilaian Jawaban Angket.....	54
Tabel 3.3 Kategori Persentase.....	55
Tabel 4.1 Asal Wisatawan.....	75
Tabel 4.2 Intensitas Kunjungan.....	76
Tabel 4.3 Media Reservasi.....	78
Tabel 4.4 Media Informasi.....	79
Tabel 4.5 Alasan Kunjungan.....	81
Tabel 4.6 Kesiapan.....	83
Tabel 4.7 Keramahan.....	85
Tabel 4.8 Efektif.....	87
Tabel 4.9 Membantu.....	89
Tabel 4.10 Konsisten.....	91
Tabel 4.11 Kejelasan.....	93
Tabel 4.12 Komunikatif.....	95
Tabel 4.13 Informatif.....	97
Tabel 4.14 Hasil Pengukuran Delapan Aspek Bagian Reservasi.....	99
Tabel 4.15 Rekapitulasi Aspek Kualitas Pelayanan Bagian Reservasi di Banyan Tree Bintan.....	100
Tabel 4.16 Kategori Nilai Rata-rata.....	101

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Asal Wisatawan.....	75
Diagram 4.2 Intensitas Kunjungan.....	77
Diagram 4.3 Media Reservasi.....	78
Diagram 4.4 Media Informasi.....	80
Diagram 4.5 Alasan Kunjungan.....	81
Diagram 4.6 Kesiapan.....	83
Diagram 4.7 Keramahan.....	85
Diagram 4.8 Efektif.....	87
Diagram 4.9 Membantu.....	89
Diagram 4.10 Konsisten.....	91
Diagram 4.11 Kejelasan.....	93
Diagram 4.12 Komunikatif.....	95
Diagram 4.13 Informatif.....	97

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Struktur Organisasi.....	10
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	45
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Departemen Di Banyan Tree Resort and Spa Bintan.....	63





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Lokasi Banyan Tree Resort and Spa Bintan.....	46
Gambar 4.1 Lokasi Banyan Tree Resort and Spa Bintan.....	60
Gambar 4.2 Pantai Banyan Tree Resort and Spa Bintan.....	60
Gambar 4.3 Kamar Pemandangan Laut.....	67
Gambar 4.4 Kamar Depan Laut.....	67
Gambar 4.5 Kamar Depan Laut.....	68
Gambar 4.6 Kamar Di Atas Batu.....	68
Gambar 4.7 Dua Kamar Dengan Kolam Renang.....	69
Gambar 4.8 Dua Kamar Dengan Kolam Renang.....	69
Gambar 4.9 Satu Kamar Dengan Satu Ruang Spa.....	70





## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner (Angket)

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Peta Banyan Tree Resort and Spa Bintang

Lampiran 4 Tempat Bersantai dan Kolam Renang

Lampiran 5 Pantai dan Kolam Renang

Lampiran 6 Driver Porter dan Ruang Meeting

Lampiran 7 Villa dan Ruang Check-out

Lampiran 8 Ejaan Internasional

Lampiran 9 Kode Telepon Negara

Lampiran 10 Daftar Harga Villa

Lampiran 11 Ruang Kantor Reservasi