

ABSTRACT

Dalam skripsi ini, penulis membahas tentang pentingnya keramah-tamahan staf *front office* di Hotel Guci, yang dapat mempengaruhi citra Hotel Guci itu sendiri. Bagian *front office* adalah bagian yang paling penting dalam sebuah hotel karena bagian *front office* berperan sebagai kontak utama yang menghubungkan tamu dan hotel secara langsung. Keberhasilan atau kegagalan sebuah hotel dalam melayani para tamu bergantung kepada keramah-tamahan tersebut dapat disampaikan kepada tamu dengan baik. Baik atau buruknya citra hotel bergantung kepada pelayanan keramah-tamahan staf *front office* kepada tamu.

Ada beberapa penyebab mengapa staf *front office* tidak bersikap ramah. Salah satunya adalah karena staf *front office* tidak dapat mengendalikan emosi mereka. Misalnya, ketika ada tamu yang mengeluh dan marah, kadang-kadang staf *front office* tidak dapat mengatasinya dengan baik dan terbawa emosi. Hal ini dapat menyebabkan konflik antara tamu dan staf dan membuat tamu yang kecewa tersebut tidak menginap lagi di hotel itu.

Ada beberapa cara yang harus diperhatikan dalam menyampaikan keramah-tamahan, yaitu mengucapkan salam dengan hangat ketika tamu baru tiba atau ketika tamu akan pulang, juga disertai dengan senyuman yang tulus. Selain itu, nada suara ketika berbicara dengan tamu melalui telepon juga harus diperhatikan. Staf *front office* harus melayani dengan ramah dan baik agar tamu merasa dihargai dan senang.

TABLE OF CONTENTS

Abstract	i
Declaration of Originality	ii
Acknowledgement	iii
Table of Contents	v
Chapter I: INTRODUCTION	1
A. Background of the Study	1
B. Statement of the Problem	2
C. Objectives and Benefits of the Study	2
D. Description of the Institution	3
E. Limitations of the Study	4
F. Organization of the Term Paper	4
Chapter II: THEORETICAL REVIEW	5
Chapter III: CAUSE AND EFFECT	8
Chapter IV: POTENTIAL SOLUTIONS	10
Chapter V: CONCLUSION	13
Bibliography	15