

DAFTAR ISI

HALAMAN DEWAN PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN	II
KATA PENGANTAR	III
ABSTRAK.....	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penulisan.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II.....	6
TELAHAH PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Manajemen Operasi Jasa	6
2.1.2 Service Recovery	6
2.1.3 Service Blue Print	10
BAB III	12
METODOLOGI PENELITIAN	12
3.1 Kerangka Kerja	12
3.2 Jenis Penelitian	13
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	13
3.4 Jenis Data.....	14
3.4.1 Data Primer	14
3.4.2 Data Sekunder	15
3.5 Analisis Data.....	15
BAB IV	16
PROFIL PERUSAHAAN.....	16
4.1 Sejarah Perusahaan	16
4.2 Visi & Misi	17
4.3 Nilai-Nilai	17
4.4 Struktur Organisasi	19
BAB V	20
ANALISIS & PEMBAHASAN.....	20
5.1 Kondisi Saat Ini Pada Sofyan Hotel Betawi	20
5.2 Service Blueprint Food & Beverage.....	21
5.2.1 Service Blueprint Dine-In	21
5.2.2 Service Blueprint Room Service	24
5.2.3 Masalah yang Ada Di Sofyan Hotel Betawi	26
5.3 Analisis Sebab.....	27

5.4	Risiko	35
5.4.1	Dampak, Kemungkinan, dan Nilai Total Risiko	36
5.5	Rancangan Penanganan Risiko	37
5.6	Program Perbaikan.....	38
BAB VI.....		42
KESIMPULAN DAN SARAN		42
6.1	Kesimpulan	42
6.2	Saran	42
LAMPIRAN.....		43
TRANSKRIP WAWANCARA 1		47
TRANSKRIP WAWANCARA 2		55
SERVICE BLUEPRINT SOFYAN HOTEL BETAWI		61
DAFTAR PUSTAKA		43

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Masalah.....	27
Tabel 2 Tabel Risiko.....	36
Tabel 3 Tabel Nilai Risiko.....	37
Tabel 4 Tabel Nilai Kemungkinan.....	37
Tabel 5 Tabel Nilai Dampak.....	37
Tabel 6 Tabel Penanganan Risiko	38
Tabel 7 Tabel Jadwal Program Perbaikan	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Service Recovery Strategies.	8
Gambar 2 Service Blueprint	11
Gambar 3 Kerangka Kerja	12
Gambar 4 Nilai inti PT Sofyan Hotels, Tbk	18
Gambar 5 Struktur Organisasi Food & Beverage Produk	19
Gambar 6 Tingkat Kepuasan Tamu	20
Gambar 7 Service Blueprint Dine-In	23
Gambar 8 Service Blueprint Room Service.....	25