**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL …………………………………………………. i**

**HALAMAN PERSETUJUAN …………………………………………. ii**

**HALAMAN PENGESAHAN …………………………………………. iii**

**HALAMAN DEDIKASI …………………………………………………. iv**

**ABSTRAK ………………………………………………………………….. v**

**ABSTRACT …………………………………………………………………. vi**

**KATA PENGANTAR …………………………………………………. vii**

**DAFTAR ISI ……………………...…………………………………... ix**

**DAFTAR GAMBAR ……………………………………………………….…. xi**

**DAFTAR TABEL …………………………………………………………. xii**

**DAFTAR LAMPIRAN …………………………………………………. xiii**

**BAB I 1 PENDAHULUAN ……………………………………………. 1**

 1.1 Latar Belakang Penulisan ……………………………. 1

 1.2 Perumusan Masalah ……………………………………. 3

 1.3 Batasan Masalah ……………………………………………. 3

 1.4 Tujuan Penilitian ……………………………………………. 3

 1.5 Manfaat Penelitian ……………………………………. 3

**BAB II 2 LANDASAN TEORI ……………………………………. 5**

2.1 Manajemen Sales & Marketing Department ……………. 5

 2.2 Sales Person ……………………………………………. 6

 2.3 Product Knowledge ……………………………………. 7

 2.4 Kemampuan Berkomunikasi …………………………... 10

 2.5 Tamu Hotel …………………………………………... 12

**BAB III 3 METODOLOGI PENELITIAN ……………………...…… 14**

3.1 Jenis Penelitian ……………………….………………….. 14

 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian ………………………….. 14

 3.3 Teknik Pengambilan Data ………………………….………. 14

 3.4 Metode Pengumpulan Data ………………………….. 15

**BAB IV 4 HASIL DAN PEMBAHASAN …………………………. 16**

4.1 Pembahasan ……………………………….………..... 16

 4.1.1 Sejarah Perusahaan ………………………..… 16

 4.1.2 Hotel Mercure Bali Legian ………………….. 19

 4.1.3 Kegiatan Operational Penelitian ………..… 23

 4.1.4 Organisasi Perusahaan ………………………….. 23

 4.1.5 Organisasi bagian Sales & Marketing ………….. 25

 4.1.6 SOP Sales & Marketing …….……………….….... 38

 4.2 Hasil Pembahasan ………………………………………….. 42

**BAB V 5 PENUTUP ………………………………………………….. 48**

 5.1 Kesimpulan ………………………………………..... 48

 5.2 Saran …………………………………………………. 48

**DAFTAR PUSTAKA ………………………………………………..... 50**

**LAMPIRAN ……………………………………………………………...….. 51**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1.1 Nama Merek Hotel dibawah ini manajemen Group Accor … 18

Gambar 4.1.2 Mercure Bali Legian ………………………………....………... 20

Gambar 4.1.2 Fact Sheet Tampak Depan dan Belakang ………………… 22

Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi Hotel ………………………………… 24

Gambar 4.1.5 Struktur Organisasi Departemen Sales & Marketing ………… 25

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.2.1 Hasil Wawancara Dengan H.R Manager dan Trainee Manager … 43

Tabel 4.2.2 Hasil Wawancara Dengan Assist.DOS Mercure Bali Legian .... 43

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Guest Complain ………………….……………………………. 52

Lampiran 2. Kontrak Kerja Sama antara Sales dan Agent ……………….. 58

Lampiran 3. Proposal antara Sales dan Agent ……………………….. 59

Lampiran 4. Invoice antara Sales dan Agent ……………………………….. 63