**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**