

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir karya tulis.....	20
Gambar 4.1 Bagan divisi <i>Front Office</i> di Fairmont Sanur Beach Bali.....	28
Gambar 4.2 Komentar tamu terhadap kualitas pelayanan yang bersifat nyata.....	30
Gambar 4.3 Gambaran mengenai pemberian gelang Tridatu pada tamu.....	31
Gambar 4.4 Komentar tamu terhadap kualitas pelayanan yang bersifat Empatis.....	33
Gambar 4.5 Layanan yang tersedia dan Motto dari Fairmont Sanur Beach Bali.....	35
Gambar 4.6 Komentar tamu terhadap kualitas pelayanan terhadap aspek “ <i>Reliability</i> ”.....	36
Gambar 4.7 Komentar tamu terhadap kualitas pelayanan Responsif	38
Gambar 4.8 Komentar tentang kepuasan tamu hotel terhadap “ <i>Assurance</i> ”.....	40