

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	vix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Restoran	6
B. Jenis-Jenis Restoran	6
C. Pengertian <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i>	8
D. Standar Profesi <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i>	9
1. Latar Belakang Pendidikan	9
2. Standar Kompetensi Bidang Keahlian	9
3. Standar Penampilan	10
4. Standar Sikap dan Kepribadian	10
E. Jenis Hotel	11
1. Hotel Konvensional	11
2. Hotel Urban	12

BAB III PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan	13
1. Yello Hotel Jemursari Surabaya	13
2. Fasilitas Yello Hotel Jemursari Surabaya	14
3. Struktur Organisasi <i>Food and Beverages Department</i>	17
B. Pembahasan	18
1. Wok N Tok Restoran	19
2. Deskripsi Profil <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i> Yello Hotel Jemursari Surabaya	19
3. Hambatan dan Solusi	24

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	25
B. Saran	25

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Latar Belakang Pendidikan <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i>	20
Tabel 3.2	Pengalaman Kerja <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i>	20
Tabel 3.3	Kompetensi Kerja <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i>	21
Tabel 3.4	Shift Kerja Karyawan Wok N Tok Restoran	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Yello Hotels Jemursari–Surabaya	14
Gambar 3.2	Yello <i>Twin Room</i>	14
Gambar 3.3	Yello <i>Double Room</i>	15
Gambar 3.4	<i>Buffet Counter</i> Wok N Tok Yello Hotel	15
Gambar 3.5	<i>Restaurant</i> Wok N Tok Yello Hotel Jemursari	16
Gambar 3.6	<i>Meeting Room</i> Yello Hotel Jemursari Surabaya	16
Gambar 3.7	<i>Public Toilet</i> Yello Hotel Jemursari Surabaya	17
Gambar 3.8	Bagan Struktur Organisasi <i>Food and Beverages Department</i>	17
Gambar 3.9	Restoran Wok N Tok Yello Hotel Jemursari Surabaya	19

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I. Data Responden *Waiter* dan *Waitress* Yello Hotel Jemursari
Surabaya
- LAMPIRAN II. Kartu Bimbingan