

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....  | i              |
| KATA PENGANTAR .....   | ii             |
| DAFTAR ISI.....  | iii            |
| BAB I PENDAHULUAN .....  | 1              |
| 1.1 Latar Belakang .....                                       | 1              |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                      | 2              |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat .....                                   | 2              |
| 1.4 Batasan Masalah.....                                       | 3              |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....                                | 4              |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                                   | 5              |
| 2.1 Landasan Empiris.....                                      | 5              |
| 2.2 Landasan Teori.....  | 6              |
| 2.2.1 Pengertian Hotel.....                                    | 6              |
| 2.2.2 Departemen yang Ada di Hotel.....                        | 10             |
| 2.2.3 Sejarah Restoran, Pengertian Restoran dan Jenis Restoran | 13             |
| 2.2.3.1 Sejarah Restoran.....                                  | 13             |
| 2.2.3.2 Pengertian Restoran .....                              | 14             |
| 2.2.3.3 Jenis-Jenis Restoran .....                             | 17             |
| 2.2.4 Pelayanan Restoran .....                                 | 21             |
| 2.2.4.1 Pengertian Pelayanan .....                             | 21             |
| 2.2.4.2 Jenis Layanan di Restoran.....                         | 22             |
| 2.2.4.3 Alur Pelayanan di Restoran.....                        | 24             |

|                                |  |    |
|--------------------------------|--|----|
| 2.2.5                          | Pengertian Perilaku <i>Waiter/ Waiterss</i> .....                          | 25 |
| 2.2.5.1                        | Etika yang Harus Diterapkan Oleh <i>Waiter/ Waiterss</i> di Restoran ..... | 26 |
| 2.2.5.2                        | Sopan Santun Pelayanan .....   | 26 |
| 2.2.5.3                        | Sikap Profesional yang harus diterapkan .....                              | 30 |
| 2.2.5.4                        | Penampilan yang Menyakinkan .....  | 31 |
| 2.3                            | Kerangka Pemikiran.....  | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... |  | 34 |
| 3.1                            | Terminologi.....   | 34 |
| 3.2                            | Teknik Pengumpulan Dtaa.....   | 34 |
| 3.2.1                          | Jenis Data .....   | 35 |
| 3.2.2                          | Sumber Data.....   | 35 |
| 3.2.3                          | Metode Pengambilan Data .....  | 35 |
| 3.2.4                          | Teknik Analisa Data.....   | 36 |
| BAB IV PEMBAHASAN.....         |  | 37 |
| 4.1                            | Tinjauan Umum .....  | 37 |
| 4.1.1                          | Sejenis Hotel .....  | 37 |
| 4.1.2                          | Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya .....                                     | 39 |
| 4.1.3                          | Fasilitas yang Dimiliki Hotel Sahid Surabaya .....                         | 42 |
| 4.1.4                          | Gambar Struktur Organisasi Hotel Sahid Surabaya .....                      | 43 |
| 4.1.5                          | Sejarah Restoran Sahid .....   | 43 |
| 4.1.6                          | Fasilitas yang Ada Direstoran dan Jam Operasional .....                    | 43 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.1.7 | Struktur Organisasi Restoran Candi Bentar .....  | 45 |
| 4.1.8 | Tugas dan Tanggung Jawab .....   | 46 |
| 4.2   | Tinjauan Khusus .....  | 48 |
| 4.2.1 | Aktivitas Kerja di Restoran Candi Bentar .....   | 48 |
| 4.2.2 | Service Sequence di Restoran Candi Bentar .....  | 49 |
| 4.2.3 | Hubungan Kerjasama Restoran Candi Bentar.....  | 51 |
| 4.2.4 | Sikap dan Perilaku <i>Waiter/ Waiterss</i> yang Harus<br>Dimiliki di Restoran Candi Bentar Dalam Upaya<br>Meningkatkan Pelayanan ..... | 52 |
| 4.2.5 | Permasalahan yang Timbul .....   | 54 |
| 4.2.6 | Upaya-upaya Lain yang Dilakukan Pihak Manajemen<br>Untuk Meningkatkan Pelayanan Dalam Operasional di<br>Restoran Candi Bentar .....    | 54 |
| 4.3   | Prestasi Hasil .....   | 55 |
| 4.3.1 | Jenis Kelamin .....  | 55 |
| 4.3.2 | Pekerjaan .....  | 55 |
| 4.3.3 | Validitas dan Reliabilitas .....   | 56 |
| 4.3.4 | Jawaban Indikator Pelayanan .....  | 58 |
| 4.3.5 | Jawaban Indikator Suasana .....  | 59 |
| 4.3.6 | Jawaban Indikator Kualitas Makanan .....   | 60 |
| 4.3.7 | Hasil Rata-Rata .....  | 61 |

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan ..... 62

5.2 Saran..... 62

DAFTAR PUSTAKA ..... 63

LAMPIRAN