

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Empiris.....	5
2.2 Landasan Teoritis	6
2.2.1 Pengertian Hotel.....	6
2.2.2 Struktur Organisasi Hotel.....	7
2.2.3 Pengertian <i>Food & Beverage Service</i>	9
2.2.4 Pengertian <i>Room Service</i>	9
2.2.5 Pengertian Pelayanan	12
2.2.6 Pengertian Standard Operational Procedure (SOP)	13
2.2.7 Proses Standard Operational Procedure (SOP).....	16
2.3 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODOLOGI	19
3.1 Terminologi	19
3.2 Teknik Pengumpulan Data	20
3.2.1 Jenis Data.....	20
3.2.2 Sumber Data.....	20
3.3 Metode Pengambilan Data	21
3.4 Teknik Analisa Data	21
DAFTAR PUSTAKA.....	iii