

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR .....	i
UCAPAN TERIMA KASIH .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
RINGKASAN .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	2
1.3.1 Tujuan Penulisan .....	2
1.3.2 Manfaat Penulisan .....	2
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Landasan Empiris .....	5
2.2 Landasan Teori .....	6
2.2.1 Restoran .....	6
2.2.1.1 Pengertian restoran .....	6
2.2.1.2 Sejarah restoran .....	6
2.2.1.3 Klasifikasi restoran .....	7
2.2.1.4 Jenis-jenis restoran .....	10
2.2.2 Pelayanan .....	14
2.2.2.1 Pengertian pelayanan .....	14
2.2.2.2 Pengertian kualitas pelayanan .....	14
2.2.2.3 Jenis-jenis pelayanan .....	15
2.2.2.4 Kualitas pelayanan restoran .....	17
2.2.2.5 Pengertian <i>waiter / waitress</i> .....	19
2.2.2.6 Pengertian kualitas <i>waiter / waitress</i> .....	19
2.2.2.7 Perlakuan <i>waiter / waitress</i> .....	20
2.2.2.8 Perincian tugas <i>waiter / waitress</i> .....	21

2.2.2.9	Pengertian loyalitas tamu .....	22
2.2.2.10	Struktur organisasi restoran .....	22
2.2.2.11	<i>Job description</i> .....	23
2.2.2.12	Ruang lingkup pelayanan restoran .....	25
2.3	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	26
2.3.1	Kerangka Pemikiran .....	26
2.3.2	Hipotesis .....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		27
3.1	Terminologi .....	27
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.2.1	Jenis data .....	27
3.2.2	Sumber data .....	28
3.2.3	Metode Pengambilan Data .....	28
3.3	Metode Analisis Data .....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Tinjauan Umum .....	33
4.1.1	Sejarah .....	33
4.1.2	Klasifikasi restoran .....	34
4.1.3	Fasilitas restoran .....	35
4.1.4	Struktur organisasi F&B .....	35
4.1.5	<i>Job description</i> .....	36
4.2	Tinjauan Khusus .....	37
4.2.1	Aktivitas kerja <i>opening-closing</i> .....	37
4.2.2	<i>Mice and place</i> .....	37
4.2.3	<i>Service sequence</i> .....	39
4.2.4	Strategi yang digunakan dalam meningkatkan loyalitas tamu di <i>Gelato Bar Restaurant</i> .....	40
4.2.5	Kualitas <i>waiter/waitress</i> .....	43
4.2.6	Permasalahan .....	44
4.2.7	Upaya-upaya lain yang dilakukan pihak manajemen <i>Gelato Bar Restaurant</i> untuk meningkatkan loyalitas tamu .....	45
4.3.1	Presentasi hasil .....	47
4.3.1.1	Kualitas pelayanan dari <i>waiter/waitress</i> di <i>Gelato Bar Restaurant</i> .....	47
4.3.1.2	Kualitas makanan/minuman di <i>Gelato Bar Restaurant</i> .....	48
4.3.1.3	Keramahtamahan <i>waiter/waitress</i> di <i>Gelato Bar Restaurant</i> .....	49
4.3.1.4	Kecepatan pramusaji dalam menyajikan menu .....	50
4.3.1.5	Ketepatan penyajian pesanan yang dipesan oleh tamu.....	51
4.3.2	Analisa S.W.O.T .....	53
4.3.2.1	Kekuatan ( strength ) .....	53
4.3.2.2	Kelemahan ( weakness ) .....	53
4.3.2.3	Kesempatan ( opportunity ) .....	53
4.3.2.4	Ancaman ( threats ) .....	54

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN .....	55
5.1	Simpulan .....	55
5.2	Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA	.....	56
LAMPIRAN-LAMPIRAN		