

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
UCAPAN TERIMA KASIH .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
ABSTRAK .....	vi
Bab I     PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Perumusan Masalah .....	2
1.3    Tujuan dan Manfaat .....	2
1.3.1  Tujuan .....	2
1.3.2  Manfaat .....	2
1.4    Batasan Masalah .....	3
1.5    Sistematika Penulisan .....	3
Bab II    TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1    Penelitian Terdahulu .....	6
2.2    Landasan Teori .....	6
2.2.1  Pengertian Hotel .....	7
2.2.2  Klasifikasi Hotel .....	8
2.2.3  Pengertian Banquet .....	15
2.2.4  Klasifikasi Banquet .....	16
2.2.5  Bagian Banquet .....	21
2.2.6  Kualifikasi Etika Petugas Tata Hidang .....	29
2.2.7  Pengertian Kualitas Pelayanan .....	32
2.2.8  Pengertian Kepuasan Tamu .....	35
2.2.9  Kriteria Kepuasan Tamu .....	35
2.3    Kerangka Pemikiran .....	35
Bab III   METODOLOGI .....	37
3.1    Terminologi .....	37
3.2    Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.2.1  Jenis Data .....	37
3.2.2  Sumber Data .....	38
3.2.3  Metode Pengambilan Data .....	38
3.3    Metode Analisis Data .....	39

Bab IV	PEMBAHASAN .....	40
4.1	Tinjauan Umum .....	40
4.1.1	Sejarah Hotel .....	40
4.1.2	Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya .....	45
4.1.3	Fasilitas Hotel Sahid Surabaya .....	46
4.2	Tinjauan Khusus.....	49
4.2.1	Latar Belakang <i>Banquet</i> Hotel Sahid Surabaya .....	49
4.2.2	Fasilitas yang diberikan <i>Banquet</i> Hotel Sahid Surabaya .....	49
4.2.3	S.O.P yang ada di <i>Banquet</i> Hotel Sahid Surabaya .....	50
4.2.4	Set Up Table .....	52
4.2.5	Struktur Organisasi di Hotel Sahid Surabaya .....	54
4.2.6	Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Di Hotel Sahid Surabaya .....	54
4.2.7	Hubungan Kerja Sama <i>Banquet</i> dengan Departemen Lain .....	55
4.3	Presentasi Hasil .....	57
4.3.1	Upaya <i>Banquet</i> Hotel Sahid Surabaya dalam meningkatkan kepuasan tamu di bidang pelayanan .....	57
4.3.2	Jumlah rata-rata kepuasan tamu .....	62
4.3.	Analisa S.W.O.T .....	65
4.3.	Masalah yang ada di <i>Banquet</i> Hotel Sahid Surabaya .....	66
4.3.	Akibat Masalah yang ada di <i>Banquet</i> Hotel Sahid Surabaya .....	66
4.3.	Pemecahan Masalah .....	67
Bab V	SIMPULAN DAN SARAN .....	69
5.1	Kesimpulan .....	69
5.2	Saran .....	69
	DAFTAR PUSTAKA .....	71
	LAMPIRAN .....	72