

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	1
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan	2
1.4 Batasan Permasalahan	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Restoran	5
2.1.2 Pengertian <i>Waiter/Waitress</i>	7
2.1.3 Sikap dan Kesiapan <i>Waiter / Waitress</i> Untuk Menghadapi Tamu Dengan Karakter Tamu Yang Berbeda-Beda	8
2.1.4 Sikap Yang Perlu Dikembangkan <i>Waiter/Waitress</i> Dalam Bertugas	13
2.1.5 Kualifikasi Tambahan <i>Waiter/Waitress</i> Untuk Menghadapi Tamu Dengan Karakter Yang Berbeda	16
2.1.6 Penampilan Seorang <i>Waiter/Waitress</i> (<i>Waiter's Appearance</i>)	19
2.1.7 <i>How To Up Selling (MC. Singers)</i> (Bagaimana Cara Menjual)	19
2.1.8 Pengertian Psikologi	20
2.1.9 Psikologi Secara Umum	22
2.1.10 Sistematika Percabangan Psikologi	22
2.1.11 Tujuan Mempelajari Psikologi	24
2.1.12 Manfaat Mempelajari Psikologi	25
2.1.13 Psikologi Pelayanan Terhadap Pelanggan	26
2.1.14 Mengenal Karakter Pelanggan	37
2.1.15 Contoh psikologi pelanggan yang berhubungan dengan karakter tamu	50
2.1.16 Menghadapi Keluhan Pelanggan	51
2.2 Kerangka Pemikiran	61

2.3 Asumsi-Asumsi	62
BAB III : METODOLOGI	63
3.1 Terminologi	63
3.2 Teknik Pengumpulan Data	64
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	64
3.2.1.1 Jenis Data	64
3.2.1.2 Sumber Data	64
3.2.2 Metode Pengambilan Data	64
3.3 Metode Analisis Data	65
BAB IV : PEMBAHASAN	66
4.1 Tinjauan Umum	66
4.1.1 Sejarah Hotel Sahid Surabaya	66
4.1.2 Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya	68
4.1.3 Fasilitas Yang Dimiliki Hotel Sahid Surabaya	69
4.1.4 Struktur Organisasi Hotel Sahid Surabaya.....	71
4.2 Tinjauan Khusus	73
4.2.1 Latar Belakang Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya.....	73
4.2.2 Fasilitas Yang Dimiliki Restoran Candi Bentar	73
4.2.3 Struktur Organisasi Restoran Candi Bentar	75
4.2.4 Tugas Dan Tanggung Jawab	75
4.3 Presentasi hasil	77
4.3.1 Masalah yang ada di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya	77
4.3.2 Penyebab Masalah	78
4.3.3 Pemecahan masalah	78
4.3.4 Upaya-upaya Yang Dilakukan Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya	79
4.3.5 Sikap dan Kesiapan <i>Waiter / Waitress</i> Untuk Menghadapi Tamu Dengan Karakter Tamu Yang Berbeda-Beda	80
4.3.6 Psikologi Pelayanan Terhadap Pelanggan	84
4.3.7 Contoh psikologi pelanggan yang berhubungan dengan karakter tamu Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya	92
4.4 Analisis SWOT	93
BAB V : PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	98

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Percabangan Psikologi	25
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran	61