

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
1.3.1 Tujuan Penelitian	2
1.3.2 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 Teori	6
2.2.1 Pengertian hotel	6
2.2.2 Departemen yang ada di hotel	7
2.2.3 Pengertian <i>restaurant</i>	8
2.2.3.1 Sejarah <i>restaurant</i>	8
2.2.3.2 Klasifikasi <i>restaurant</i>	9
2.2.4 Jenis-jenis <i>restaurant</i>	12
2.2.5. Jenis-jenis pelayanan	15
2.2.6 Pengertian pelayanan <i>restaurant</i>	16
2.2.7 Pengertian <i>waiter /ss</i>	16
2.2.8 Peranan <i>waiter / ss</i>	17
2.2.8.1 Syarat fisik	17
2.2.8.2 Syarat non fisik	17
2.2.9 Usaha penerapan <i>standart operasinal prosedur</i>	18
2.2.10 Pengertian <i>standart operasinal prosedur</i>	19
2.2.11 Struktur organisasi <i>restaurant</i>	21
2.2.12 Ruang lingkup <i>restaurant</i>	22
2.3 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODOLOGI	24
3.1 Terminologi	24
3.2 Teknik Pengumpulan Data	25
3.2.1 Jenis data dan sumber data.....	25

3.2.2 Metode pengambilan data	25
3.3 Metode Analisis Data	26
BAB IV PEMBAHASAN	27
4.1 Tinjauan umum	27
4.1.1 Sejarah gelato bar	27
4.1.2 Klasifikasi <i>restaurant</i>	28
4.1.3 Fasilitas <i>restaurant</i> gelato bar.....	29
4.1.4 Struktur organisasi F & B gelato bar.....	29
4.1.5 <i>Job description</i>	29
4.2 Tinjauan khusus	32
4.2.1 Aktifitas kerja gelato bar	32
4.2.2 <i>Equipment</i> dan material gelato bar	32
4.2.2.1 Macam-macam plate gelato bar	32
4.2.2.2 Macam-macam glass gelato bar	33
4.2.3 Standart operasional prosedur yang dijalankan di gelato bar ..	33
4.2.4 Promo yang ada di <i>Gelato Bar</i>	34
4.2.5 Strategi yang di pergunakan <i>Gelato Bar</i>	35
4.2.6 Persentase tamu yang datang di <i>Gelato Bar</i>	35
4.2.7 Permasalahan di gelato bar	35
4.2.8 Upaya-upaya yang dilakukan management untuk menetapkan sop pelayanan dengan benar	35
4.2.9 Presentasi hasil	36
BAB III SIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Simpulan	37
5.2 Saran-saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38