

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Halaman Pernyataan Keaslian	iv
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	vi
Abstract	vii
Abstraksi	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Hotel	5
B. Pengertian <i>Restaurant</i>	8
C. Pengertian Pelayanan	13
D. <i>Sequence of Service</i>	17
BAB III PEMBAHASAN	
A. Tinjauan Umum	20
1. Sejarah Premier Inn Juanda	20
2. Lokasi Hotel	21
3. Fasilitas Hotel	21
4. Struktur Organisasi	30
5. Tugas dan tanggung jawab <i>FBM</i>	31
6. Tugas dan tanggung jawab <i>Team Leader</i>	32
7. Tugas dan tanggung jawab <i>Team Member</i>	32
8. Tugas dan tanggung jawab <i>Casual</i>	33
9. Tugas dan tanggung jawab <i>Trainee</i>	33
B. Pembahasan	33

C. Hambatan dan Solusi	39
1. Hambatan	39
2. Solusi	40
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	41
B. Saran	42
Daftar Pustaka	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kamar <i>Superior</i>	24
Gambar 3.2 Kamar <i>Standart</i>	25
Gambar 3.3 <i>Coriander Restaurant</i>	26
Gambar 3.4 <i>Coriander Restaurant</i>	26
Gambar 3.5 <i>Mint Lounge Bar</i>	27
Gambar 3.6 <i>Kopisuju</i>	28
Gambar 3.7 <i>Set-up Theater</i>	29
Gambar 3.8 <i>Set-up U-shape</i>	29
Gambar 3.9 <i>Set-up Classroom</i>	30
Gambar 3.10 Kolam Renang	31
Gambar 3.11 <i>Struktur Hotel</i>	32
Gambar 3.12 <i>Struktur F&B Service</i>	33
Gambar 3.13 <i>Lilin</i>	39
Gambar 3.14 <i>Pohon Lalat</i>	40