

## Daftar isi

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.Latar Belakang .....	1
B.Rumusan Masalah.....	2
C.Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	2
BAB II LANDASAN TEORI .....	3
A. Pengertian Restoran .....	3
1. Macam-macam Restoran.....	3
2. Jenis Pelayanan Makanan dan Minuman .....	8
B. Pengertian <i>Waiter/ss</i> .....	11
1. Penampilan diri <i>waiter/ss</i> .....	12
2. Pelayanan Dalam Menghadapi Tamu.....	15
3. Sikap Dan Tingkah Laku <i>Waiter/ss</i> .....	18
4. Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Waiter/ss</i> .....	19

5. Fungsi <i>Waiter/ss</i> .....	20
6. Formulasi Sikap Pelayanan <i>Waiter/ss</i> .....	21
C. Pengertian Standar Operasioal Prosedur.....	23
BAB III PEMBAHASAN .....	26
A. Tinjauan Umum .....	26
1. Profil Perusahaan .....	26
2. Visi dan Misi .....	34
3. Struktur Organisasi .....	35
4. Job Description.....	35
B. Pembahasan.....	38
a. Sikap dan Perilaku Kerja.....	38
b. Tugas dan Tanggung Jawab.....	40
c. Kendala dan Solusi.....	41
BAB IV PENUTUP .....	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA .....	43

## Daftar Gambar

Gambar 3.1 Tampak depan Restoran.....	27
Gambar 3.2 Bagian dalam Restoran.....	28
Gambar 3.3 Ruang Meeting.....	28
Gambar 3.4 Rouz Mandee.....	29
Gambar 3.5 Lamb Kebuli.....	29
Gambar 3.6 Hanned.....	30
Gambar 3.7 Arabian Mix Grill.....	30
Gambar 3.8 Beef Shoarma.....	31
Gambar 3.9 Soup Maraq.....	31
Gambar 3.10 Faraula Daquiri.....	32
Gambar 3.11 Tamer Float.....	32
Gambar 3.12 Minty Lemonade.....	33
Gambar 3.13 Syai Adeni.....	33
Gambar 3.14 Syai bil Nana.....	34
Gambar 3.15 Struktur Organisasi.....	35