

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
<i>ABSTRACT</i>	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penulisan dan Manfaat Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Pengertian Hotel	5
B. Restoran	5
C. Pelayanan Makanan dan Minuman.....	13
D. <i>Waiter/ss</i>	17
E. <i>Sequence of Service</i> (Urutan Pelayanan)	22
BAB III PEMBAHASAN	25

A. Tinjauan Umum	25
1. Lokasi Hotel	26
2. Klasifikasi Hotel Elmi Surabaya	27
3. <i>Shift</i> yang ada pada Hotel Elmi Surabaya	28
4. Fasilitas yang dimiliki Hotel Elmi Surabaya	31
B. Pembahasan	42
C. Hambatan dan Solusi	47
BAB IV PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Hotel	26
Gambar 3. 2 <i>Lobby Hotel</i>	27
Gambar 3. 3 <i>Lobby and Front Office</i>	28
Gambar 3. 4 <i>Handle Dinner</i>	31
Gambar 3. 5 Posisi <i>Stand By</i>	31
Gambar 3. 6 Kamar <i>Superior Double</i>	32
Gambar 3. 7 Kamar <i>Superior Twin</i>	32
Gambar 3. 8 Kamar <i>Deluxe</i>	33
Gambar 3. 9 Kamar <i>Suite</i>	34
Gambar 3. 10 Fasilitas Kamar	35
Gambar 3. 11 Kamar <i>Elmi Suite</i>	35
Gambar 3. 12 <i>Coffee Shop Smoking</i>	36
Gambar 3. 13 <i>VIP Room</i>	36
Gambar 3. 14 <i>Bar Cocktail Lounge</i>	36
Gambar 3. 15 <i>Mini Shop</i>	37
Gambar 3. 16 <i>Pool and Fitness Centre</i>	37
Gambar 3. 17 <i>Meeting Room and Bussiness Centre</i>	38
Gambar 3. 18 Struktur Organisasi Hotel Elmi	39
Gambar 3. 19 Struktur Organisasi The Coffee Shop	40
Gambar 3. 20 <i>Performance waiter/ss</i> Hotel Elmi	45
Gambar 3. 21 Dekorasi Ramadhan	45

Gambar 3. 22 Dekorasi Imlek	45
Gambar 3. 23 Dekorasi Natal.....	46
Gambar 3. 24 Tatanan Hari Biasa	46
Gambar 3. 26 <i>Daily VIP Room</i>	46
Gambar 3. 25 Dekorasi <i>VIP Room</i>	46