

## DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b><i>ABSTRACT</i></b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	2
<b>C. Tujuan Penulisan dan Manfaat Penulisan</b> .....	2
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	4
<b>A. Pengertian Hotel</b> .....	4
<b>B. Restoran</b> .....	5
<b>C. Pelayanan Makanan dan Minuman</b> .....	8
<b>D. Waiter/ss</b> .....	13
<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	23
<b>A. Profil Perusahaan</b> .....	23
<b>B. PEMBAHASAN</b> .....	37
<b>C. HAMBATAN DAN SOLUSI</b> .....	43
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	44
<b>A. KESIMPULAN</b> .....	44
<b>B. SARAN</b> .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>american style table service</i> .....	11
Gambar 3.1 Lokasi Hotel Elmi Surabaya .....	20
Gambar 3.2 <i>Lobby and Front Office</i> Hotel ELMI Surabaya .....	21
Gambar 3.3 Superior Room Hotel Elmi .....	24
Gambar 3.4 Deluxe Room Hotel Elmi .....	25
Gambar 3.5 Suite Romm Hotel Elmi .....	25
Gambar 3.6 Elmi Suite Hotel Elmi .....	26
Gambar 3.7 The Coffe Shop Smooking Area .....	27
Gambar 3.8 Bar and Lounge Hotel Elmi Surabaya .....	27
Gambar 3.9 Fitness Centre Hotel Elmi Surabaya .....	28
Gambar 3.10 Pool Hotel Elmi Surabaya .....	28
Gambar 3.11 Mini Shop Hotel Elmi Surabaya .....	29
Gambar 3.12 Struktur Organisasi Hotel Elmi Surabaya .....	30
Gambar 3.13 Struktur Organisasi Coffe Shop Hotel Elmi Surabaya .....	31
Gambar 3.14 Smooking Area The Coffe Shop Hotel Elmi Surabaya .....	33
Gambar 3.15 No Smooking Are The Coffe Shop Hotel Elmi Surabaya .....	34