

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN PROYEK AKHIR.....	i
Daftar Isi	ii
Pernyataan	iv
Kata Pengantar.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.5.2 Kegunaan Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	8
2.1 Hotel.....	8
2.1.1 Pengertian Hotel	8
2.2 <i>Food And Beverage Service</i>	10
2.2.1 Tujuan <i>Food And Beverage Service</i>	11
2.2.2 Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab.....	11
2.2.3 Kualifikasi Pramusaji	12
2.3 Pengertian Pelayanan.....	14
2.3.1 Dimensi Pelayanan.....	15
2.3.2 Tahapan Pelayanan (<i>Sequence Of Service</i>).....	16
2.4 Persepsi.....	20
2.4.1 Jenis - Jenis Persepsi	21
2.4.2 Syarat Terjadinya Persepsi	22
2.4.3 Karakteristik Yang Mempengaruhi Persepsi	22
2.4.4 Proses Terbentuknya Persepsi	23
2.5 Kinerja.....	24
2.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	24
2.5.2 Penilaian Kinerja.....	29
2.6 Persepsi Pelayanan	31

2.7	Penelitian Terdahulu.....	32
2.8	Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		36
3.1	Metode Penelitian.....	36
3.2	Teknik Pengumpulan Data	36
3.2.1	Teknik Observasi.....	36
3.2.2	Teknik Wawancara.....	37
3.2.3	Pengumpulan Data dan Dokumen.....	38
3.3	Teknik Analisis Data	38
3.4	Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
3.4.1	Tempat Penelitian.....	40
3.4.2	Waktu Penelitian.....	40
3.5	Jadwal Penelitian.....	40
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Profil Singkat Perusahaan	41
4.1.1	Sejarah Singkat Hotel	41
4.1.2	Fasilitas Hotel	42
4.1.3	Departemen <i>Food And Beverages Service</i>	45
4.1.4	Jumlah Karyawan Restoran Di Hotel Crowne Plaza Bandung.....	48
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.2.1	Kinerja Pramusaji Restoran Di Hotel <i>Crowne Plaza</i> Bandung	50
4.2.2	Persepsi Tamu Terhadap Kinerja Pramusaji Saat Memberikan Pelayanan 76	
BAB V Kesimpulan Dan Saran		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA		83