

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Hotel	6
2.2 <i>Food & Beverage Service</i>	9
2.2.1 Restoran	10
2.2.2 Informal Restoran.....	13
2.2.3 Pramusaji.....	14
2.2.4 Tugas Dan Tanggungjawab Pramusaji	15
2.2.5 Kriteria Pramusaji	15
2.2.6 Struktur Organisasi	16
2.2.7 Fasilitas.....	16
2.2.8 Menu.....	17
2.3 Standar Operasional Prosedur.....	17
2.4 Pemasaran.....	18
2.4.1 Tujuan Pemasaran	19
2.5 Penjualan.....	20
2.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kegiatan Penjualan	21
2.5.2 Teknik Penjualan (<i>Selling Techniques</i>)	22

2.6 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Metode Kualitatif Deskriptif.....	27
3.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.2.1 Observasi	28
3.2.2 Wawancara	28
3.2.3 Studi Pustaka.....	29
3.2.4 Penelitian Terdahulu.....	29
3.3 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	31
BAB 4 HASIL DAN DATA PEMBAHASAN	33
4.1 Profil Singkat Restoran Suis Butcher Steak House	33
4.1.1 Sejarah Restoran Suis Butcher Steak House	33
4.1.2 Lokasi Dan Jam Operasional Restoran Suis Butcher Steak House.....	35
4.1.3 Fasilitas Restoran Suis Butcher Steak House	36
4.1.4 Menu Di Restoran Suis Butcher Steak House Bandung	37
4.1.4 Struktur Organisasi Restoran Suis Butcher Steak House.....	41
4.2 Hasil Dan Pembahasan	45
4.2.1 Standar Operasional Prosedur di Suis Butcher Steak House	46
4.2.2 Implementasi Teknik Penjualan Pramusaji di Suis Butcher Steak House	49
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 KESIMPULAN.....	59
5.2 SARAN.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN 1	64
LAMPIRAN 2	69
LAMPIRAN 3	71
LAMPIRAN 4	81