

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Hotel	15
2.1.1 Fungsi Hotel.....	15
2.1.2 Departemen dalam Hotel.....	17
2.2 Departemen Food and Beverage.....	20
2.2.1 Penyelenggaraan Kegiatan Departemen Food and Beverage	20
2.2.2 Karakteristik Penanganan Food and Beverage	25
2.2.3 Tata Kerja Bagian Makanan dan Minuman	26
2.2.4 Tujuan Kegiatan Food and Beverage Department.....	30
2.3 Pengertian Peranan	32
2.4 Pengertian Sales (Penjualan)	32
2.4.1 Tujuan Penjualan.....	33
2.4.2 Jenis-jenis Penjualan	33
2.4.3 Tahap-tahap Penjualan	34
2.4.4 Cara Penjualan	35

2.5	Pendapatan (Revenue)	35
2.5.1	Konsep Pendapatan	36
2.5.2	Klasifikasi Pendapatan.....	37
2.6	Strategi Pemasaran Jasa	38
2.5	Orisinalitas Penelitian.....	45
2.7	Kerangka Berpikir	47
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1	Objek Penelitian.....	49
3.2	Metode Penelitian	49
3.3	Jadwal Penelitian	51
3.4	Teknik Sampling	52
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5.1	Wawancara.....	54
3.5.2	Dokumentasi	54
3.5.3	Observasi.....	54
3.6	Teknik Analisa Data.....	54
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN	57
4.1	Gambaran Umum Sheraton Bandung Hotel&Towers	57
4.1.1	Sejarah Sheraton Bandung Hotel&Towers	57
4.1.2	Fasilitas Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	58
4.1.3	Struktur Organisasi Sheraton Bandung Hotel&Towers.....	73
4.1.4	Struktur Organisasi Departemen Food and Beverage Sheraton Bandung Hotel&Towers	74
4.2	Hasil Penelitian	74
4.2.1	Peranan Food and Beverage Sales Executive Dalam Meningkatkan Revenue di Sheraton Bandung Hotel&Towers	75
4.2.2	Strategi Food and Beverage Sales Executive Dalam Meningkatkan Revenue di Sheraton Bandung Hotel&Towers	82
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran	96
	DAFTAR PUSTAKA.....	97

LAMPIRAN..... 99