

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>3</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR .....</b>	<b>7</b>
2.1 <i>Food and Beverage</i> .....	7
2.1.1 Definisi <i>Food and Beverage</i> .....	7
2.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverage</i> .....	8
2.1.3 Fungsi <i>Food And Beverage</i> .....	8
2.1.4 Pembagian <i>Food and Beverage</i> .....	9
2.1.5 Tujuan <i>Food and Beverage</i> .....	9
2.2 Ruang Lingkup Restoran .....	9
2.2.1 Definisi Restoran .....	9
2.2.2 Jenis – Jenis Restoran .....	10
2.2.3 Klasifikasi Restoran .....	11
2.2.4 Sistem Pelayanan Restoran .....	12
2.3 Standar Operasional Prosedur .....	14
2.3.1 Definisi Standar Operasional Prosedur .....	14
2.3.2 Dasar Hukum SOP .....	14
2.3.3 Tujuan dan Manfaat SOP.....	14
2.4 Pramusaji .....	16
2.4.1 Definisi Pramusaji .....	16
2.4.2 Kriteria Pramusaji Yang Baik .....	16
2.4.3 Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji.....	16
2.5 Barista .....	17

2.5.1	Definisi Barista .....	17
2.5.2	Kualifikasi Barista .....	18
2.6	Peran .....	19
2.7	Keluhan Tamu .....	20
2.8	Penelitian Terdahulu .....	21
2.9	Kerangka Pemikiran.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Objek Penelitian .....	25
3.2	Metode Penelitian.....	25
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.4	Jadwal Penelitian .....	28
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>		<b>29</b>
4.1	Profil Hotel .....	29
4.1.1	Sejarah Hotel.....	29
4.1.2	Fasilitas Hotel.....	30
4.1.3	Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> The Stones Hotel.....	32
4.2	Pembahasan .....	34
4.2.1	Peran <i>Coffee Runner</i> dalam Operasional <i>Breakfast</i> .....	34
4.2.2	Hambatan <i>Coffee Runner</i> Pada Operasional <i>Breakfast</i> .....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>45</b>
5.1	KESIMPULAN .....	45
5.2	SARAN .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>49</b>