

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>9</b>
1.1 Latar Belakang .....	9
1.2 Batasan Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	12
Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Kegunaan Penelitian .....	13
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 TEORI-TEORI.....	14
2.1.1 Pengertian Tinjauan .....	14
2.1.2 Pengertian Pelaksanaan.....	14
2.1.3 Pengertian Peningkatan dan Pelayanan.....	14
2.1.4 Pengertian Taking Order .....	15
2.1.5 Pengertian Waiter/Waitress .....	15
2.1.6 Pengertian Food and Beverage Departement .....	16
2.1.7 Pengertian Restaurant .....	16
2.1.8 Pengertian Standard Operating Procedure.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 1 2.1 penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran .....	21
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Objek Penelitian.....	22
3.2 Metode Penelitian .....	22

3.3	Waktu Penelitian.....	23
3.4	Teknik Sampling.....	23
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5.1	Studi Pustaka.....	23
3.5.2	Observasi.....	24
3.5.3	Wawancara .....	24
3.6	Teknik Analisa Data.....	24
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN .....		26
4.1	Profil Hotel.....	26
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	32
4.2.1	Pelaksanaan Standard Operating Procedure Taking Order oleh waiter/waitress di Lotus Cafe Angsana Bintang .....	32
4.2.2	Hambatan yang terjadi saat Taking Order .....	45
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		58
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA.....		61
LAMPIRAN.....		62