

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	3
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	3
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	4
2.1 Hotel.....	4
2.1.1 Pengertian Hotel.....	4
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	5
2.1.3 Bagian-Bagian Hotel.....	8
2.2 Food And Beverage.....	10
2.2.1 Definisi Food And Beverage.....	10
2.2.2 Tugas Dan Tanggung Jawab.....	11
2.2.3 Fungsi Food And Beverage.....	12
2.2.4 Outlet Food And Beverage.....	13
2.3 Ruang Lingkup Restoran.....	14
2.3.1 Definisi Restoran.....	14
2.3.2 Jenis-Jenis Restoran.....	15
2.3.3 Klasifikasi Restoran.....	16
2.3.4 Sistem Pelayanan Restoran.....	17
2.4 Barista.....	18

2.4.1	Definisi Barista	18
2.4.2	Kualifikasi Barista	19
2.4.3	Tugas Dan Tanggung Jawab Barista	20
2.5	Peran	20
2.6	Standard Operational Procedure	21
2.6.1	Definisi Standard Operational Procedure	21
2.6.2	Dasar-Dasar Hukum Standard Operational Procedure	21
2.6.3	Tujuann Dan Manfaat Standard Operational Procedure	21
2.7	Kualitas Pelayanan	23
2.7.1	Pengertian Pelayanan	23
2.7.2	Pengertian Kualitas	24
2.7.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2.8	Keluhan Tamu	27
2.9	Orisinalitas Penelitian	28
2.10	Kerangka Penelitian	29
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Objek Penelitian	30
3.2	Metode Penelitian	30
3.3	Jadwal Penelitian	31
3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1	Observasi	32
3.4.2	Wawancara	32
3.4.3	Studi Dokumentasi	32
3.5	Teknik Analisa Data	32
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Profil Hotel	34
4.1.1	Struktur Organisasi	35
4.1.2	Kamar Dan Fasilitas Hotel	35
4.1.3	Produk Kopi	38
4.1.4	Peranan, Tugas Dan Tanggung Jawab	39
4.2	Pembahasan	40

4.2.1 Peranan Barista Terhadap Kelancaran Operasional Scenery Bar di The Jayakarta Bandung suite Hotel&Resort.....	42
4.2.2 Hambatan Barista Terhadap Kelancaran Operasional Scenery Bar di The Jayakarta Bandung Suite Hotel&Resort	52
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57