

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	8
PERNYATAAN	9
PERNYATAAN	10
KATA PENGANTAR.....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2. Manfaat Praktis	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Standard Operating Procedure (SOP).....	6
2.1.1 Tujuan dan Fungsi Standard Operating Procedure (SOP).....	8
2.2 Pengertian Restoran	10
2.3 Pengertian Server.....	12
2.4 Kualitas Pelayanan	13
2.4.1. Definisi Kualitas	13
2.4.2. Definisi Pelayanan.....	15
2.4.3. Definisi Kualitas Pelayanan	16
2.5 Penerapan.....	21
2.5.1 Definisi Penerapan	21
2.6 Kendala.....	22

2.6.1	Definisi Kendala.....	22
2.7	Tata tertib	22
2.7.1	Definisi Tata tertib.....	22
2.8	Operasional Breakfast.....	22
2.8.1	Definisi Operasional Breakfast.....	22
2.9	Operasional Afternoon tea	23
2.9.1	Definisi Afternoon tea.....	23
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1.	Desain Penelitian	24
3.2	Teknik Penentuan Informan	26
3.3	Teknik Pengumpulan Data	27
3.3.1.	Studi Pustaka.....	27
3.3.2	Studi Lapangan.....	28
3.4	Uji Keabsahan Data	30
3.5	Teknik Analisa Data	31
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.6.1.	Lokasi Penelitian	33
3.6.2.	Waktu Penelitian.....	33
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Profil Industri	32
4.1.1.	Gambaran Umum Padma Hotel Bandung.....	32
4.1.2.	Sejarah Singkat Padma Hotel Bandung.....	33
4.1.3.	Visi dan Misi Padma Hotel Bandung	33
4.1.4.	Logo Padma Hotel Bandung.....	34
4.1.5.	Rooms and Suites.....	34
4.1.6.	Hotel Facilities and Activities	39
4.2	Hasil Pembahasan	42
4.2.1	Standar Operasional Prosedur Departemen Food and Beverages Service di Hotel Padma Bandung	42
4.2.2	Penerapan Standar Operasional Prosedur Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung	46

4.2.3. Kendala Penerapan Standar Operasional Prosedur Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung	58
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	79