

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Hotel.....	8
2.2 <i>Food and Beverage Service Department</i> .....	9
2.3 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	10
2.3.1 Tujuan dan Fungsi <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	13
2.4 Restoran .....	15
2.4.1 Klasifikasi Restoran .....	18
2.5 <i>Waiter/Waitress</i> .....	20
2.5.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/Waitress</i> .....	21
2.5.2 Kebutuhan Perangkat Kerja .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Desain Penelitian .....	25
3.2 Teknik Penentuan Informan.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.3.1 Studi Pustaka.....	29

3.3.2	Studi Lapangan .....	30
3.4	Teknik Analisa Data.....	31
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
a.	Lokasi Penelitian .....	33
b.	Waktu Penelitian .....	33
BAB IV	DATA DAN PEMBAHASAN .....	35
4.1	Profil Hotel .....	35
4.1.1	Struktur Organisasi.....	37
4.2	Deskripsi Pekerjaan.....	38
4.3	Pembahasan .....	42
4.3.1	<i>Standard Operating Procedure</i> Restoran El Patio Di Hotel Melia Purosani Yogyakarta.....	42
4.3.2	Penerapan <i>Standard Operating Procedure</i> Restoran El Patio Di Hotel Melia Purosani Yogyakarta .....	52
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	78
5.1	Kesimpulan .....	78
5.2	Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA	.....	80
LAMPIRAN	.....	82