

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Standar Operating Prosedur (SOP).....	5
2.1.1 Tujuan dan Fungsi Standard Operating Procedure (SOP)	7
2.2 Pengertian Restoran	7
2.3 Pengertian Server.....	10
2.4 Horison Minimum Standard.....	10
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	11
3.1 Desain Penelitian	11
3.2 Teknik Penentuan Informan	12
3.3 Teknik Pengumpulan Data	13
3.3.1 Studi Pustaka.....	13
3.3.2 Studi Lapangan.....	14
3.4 Uji Keabsahan Data	14
	v

3.5	Teknik Analisa Data	15
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.6.1	Lokasi Penelitian	16
3.6.2	Waktu Penelitian	16
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN		18
4.1	Profil Industri	18
4.1.1	Gambaran Umum Hotel Horison Taskmalaya	18
4.1.2	Logo Hotel Horison Tasikmalaya	19
4.1.3	Fasilitas	19
4.2	Hasil Pembahasan	25
4.2.1	Standar Operasional Prosedur Departemen <i>Food and Beverage Service</i> di Hotel Horison Tasikmalaya	25
4.2.2	Penerapan Standar Operasional Prosedur Departemen <i>Food and Beverage Service</i> di Hotel Horison Tasikmalaya	29
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		40
5.1	Kesimpulan	40
5.2	Saran	41
DAFTAR PUSTAKA		42