

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Hotel .....	9
2.2 Food and Beverage Service .....	9
2.3 Restoran .....	9
2.4 <i>Lobby Lounge</i> .....	9
2.5 Standar .....	10
2.5.1 Standard Operating Procedure (SOP) .....	10
2.5.2 Tujuan dan Fungsi Standard Operating Procedure (SOP) .....	13
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Desain Penelitian .....	15
3.2 Teknik Penentuan Informan.....	17
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.3.1 Studi Pustaka .....	18
3.3.2 Studi Lapangan .....	20
3.4 Teknik Analisis Data .....	21
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22

3.5.1	Lokasi Penelitian .....	22
3.5.2	Waktu Penelitian .....	22
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1	Profil Hotel .....	24
4.1.1	Sejarah Singkat Hotel JW Marriott Surabaya .....	25
4.1.2	Klasifikasi Hotel JW Marriott Surabaya .....	25
4.1.3	Struktur Organisasi <i>Lobby Lounge</i> Hotel JW Marriott Surabaya.....	25
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian .....	26
4.2.1	Standar Operasional Prosedur di <i>Lobby Lounge</i> Hotel JW Marriott Surabaya .....	26
4.2.2	Penerapan Standar Operasional Prosedur di <i>Lobby Lounge</i> Hotel JW Marriott Surabaya .....	31
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN .....	43
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Saran .....	43
DAFTAR PUSTAKA	.....	45
LAMPIRAN	.....	47