

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	ii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Manfaat praktisi .....	3
1.4.2 Manfaat teoritis.....	3
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....	4
2.1 Hotel .....	4
2.2 Restoran.....	6
2.3 Pengertian Standar Oprasional (SOP) .....	9
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	14
3.1 Desain Penelitian .....	14
3.2 Teknik Penentuan Informan .....	16
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.4 Uji Kebasahan Data.....	20
3.5 Teknik Analisa Data .....	21
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
3.6.1 Lokasi Penelitian .....	22
3.6.2 Waktu Penelitian .....	23
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Profil Hotel Grand Tjokro Yogyakarta .....	24

4.1.1 Lokasi Hotel Grand Tjokro Yogyakarta	28
4.2 Hasil dan Pembahasan	28
4.2.1 Standar Operasional Prosedur	28
4.2.2 Penerapan Standar Opreasional Prosedur di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta	42
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	46