

## Daftar Isi

---

ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
Daftar Isi .....	iv
Daftar Gambar .....	ivii
Daftar Tabel .....	iviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Kegunaan Penelitian .....	4
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	4
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR</b> .....	<b>5</b>
2.1 Perhotelan .....	5
2.2 <i>Food and Beverage Service</i> .....	5
2.3 Kualitas Pelayanan .....	5
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>8</b>
3.1 Metode penelitian .....	8
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	9
3.4 Teknik Analisis Data .....	12
<b>BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>14</b>
4.1 Profil Padma Hotel Bandung .....	14
4.1.2 Program <i>Food and Beverage</i> .....	15
4.1.3 Struktur Organisasi Padma Hotel Bandung .....	19
4.2 Hasil Penelitian .....	22
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>29</b>
5.1 Kesimpulan .....	29

5.2 Saran .....	30
LAMPIRAN .....	31
DAFTAR PUSTAKA.....	40