

# 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.....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 <i>Standard Operating Procedure</i> .....	6
2.1.1 <i>Pengertian Standard Operating Procedure</i> .....	6
2.1.2 <i>Tujuan Standard Operating Procedure</i> .....	7
2.1.3 <i>Manfaat Standard Operating Procedure</i> .....	7
2.2 <i>Food &amp; Beverage Department</i> .....	8
2.2.1 <i>Pengertian Food &amp; Beverage Departement</i> .....	8
2.3 <i>Pastry</i> .....	9
2.3.1 <i>Pengertian Pastry</i> .....	9
2.4 Kualitas Produk .....	10
2.4.1 <i>Definisi Kualitas</i> .....	10
2.5 Kerangka Berpikir.....	12
BAB 3 METODE PENELITIAN .....	13

3.1.	Metode Penelitian .....	13
3.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	13
3.2.1.	Pengumpulan Data Dengan Observasi .....	14
3.2.2.	Pengumpulan Data Dengan Wawancara/Interview .....	15
3.2.3.	Pengumpulan Data Dengan Dokumen .....	16
3.3.	Teknik Analisis Data .....	16
3.4.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	17
3.4.1.	Tempat Penelitian .....	17
3.4.2.	Waktu Penelitian .....	17
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN .....		18
4.1.	Profile Singkat Hotel .....	18
4.1.1.	Sejarah Singkat .....	18
4.1.2.	Fasilitas Hotel .....	19
4.1.3.	Struktur Organisasi Hotel .....	23
4.1.4.	Struktur Organisasi Departemen <i>Pastry</i> .....	24
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	25
4.2.1.	Penerapan Standard Operasional Prosedure Produk Pastry .....	27
4.2.2.	Kualitas Produk Pastry Hotel Aryaduta Manado .....	28
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		29
5.1.	Kesimpulan .....	29
5.2.	Saran .....	29
DAFTAR PUSTAKA .....		30
LAMPIRAN .....		31