

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 & Beverage Department</i>	8
2.2.1 <i>Pengertian Food & 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