

# DAFTAR ISI

---

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR</b> .....	9
2.1 Hotel.....	9
2.1.1 Konsep Hotel.....	9
2.1.1.1 Definisi Hotel.....	9
2.1.1.2 Departemen Hotel.....	9
2.1.2 Food and Beverage Departemen.....	12
2.1.2.1 Restoran.....	13
2.1.2.2 Jenis-jenis Restoran.....	14
2.1.2.3 Klasifikasi Restoran.....	15
2.1.3 Waiter.....	16
2.1.3.1 Definisi Waiter.....	16
2.1.3.2 Kualifikasi Waiter.....	16
2.1.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab Waiter.....	17
2.1.4 Kompetensi.....	18

2.1.4.1	Aspek Kompetensi .....	19
2.1.5	Menu.....	19
2.1.5.1	Definisi Menu .....	19
2.1.5.2	Menu/Daftar Makanan .....	20
2.1.5.3	Fungsi Menu .....	21
2.1.5.4	Kegunaan Menu .....	21
2.1.5.5	Macam-macam Menu.....	22
2.1.5.6	Pengembangan Menu.....	24
2.1.5.7	Kriteria Menu .....	26
2.1.5.8	Menu <i>Knowledge</i> .....	27
2.1.6	Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.6.1	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	30
2.2	Orisinalitis Penelitian .....	31
2.3	Kerangka Berpikir .....	33
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1	Objek Penelitian .....	35
3.1.1	Tempat Penelitian .....	35
3.1.2	Waktu Penelitian .....	35
3.2	Metode Penelitian.....	35
3.3	Jadwal Penelitian.....	36
3.4	Teknik Sampling .....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5.1	Teknik Observasi .....	37
3.5.2	Teknik Wawancara.....	37
3.4.3	Studi Pustaka.....	38
3.6	JenisData .....	38
3.6.1	Data Primer .....	38
3.6.2	Data Sekunder .....	38

3.7 Teknik Analisis Data .....	39
3.7.1 Triangulasi .....	39
<b>BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
4.1 Sejarah Hotel .....	41
4.1.1 Sejarah Singkat Hotel .....	41
4.1.2 Fasilitas Hotel .....	42
4.1.2.1 Kamar.....	42
4.1.2.2 Restoran .....	43
4.1.2.3 Fasilitas Lainnya .....	44
4.1.3 Organisasi Hotel.....	45
4.1.4 Ambassador Restoran .....	45
4.1.5 Struktur Organisasi Ambassador Coffee Shop .....	46
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Fungsi Menu <i>Knowledge</i> Bagi Waiter Dalam Menunjang Kepuasan Tamu .....	46
4.2.2 Kompetensi <i>Waiter</i> Dalam Mengaplikasikan Menu <i>Knowledge</i> Pada Penanganan Pesanan Tamu di Ambassador Coffee Shop.....	51
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	65
<b>LAMPIRAN</b> .....	68