

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Batasan Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	12
Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	13
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 TEORI-TEORI.....	14
2.1.1 Pengertian Tinjauan	14
2.1.2 Pengertian Pelaksanaan.....	14
2.1.3 Pengertian Peningkatan dan Pelayanan.....	14
2.1.4 Pengertian Taking Order	15
2.1.5 Pengertian Waiter/Waitress	15
2.1.6 Pengertian Food and Beverage Departement	16
2.1.7 Pengertian Restaurant	16
2.1.8 Pengertian Standard Operating Procedure.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 1 2.1 penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Objek Penelitian.....	22
3.2 Metode Penelitian	22

3.3	Waktu Penelitian.....	23
3.4	Teknik Sampling.....	23
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5.1	Studi Pustaka.....	23
3.5.2	Observasi.....	24
3.5.3	Wawancara	24
3.6	Teknik Analisa Data.....	24
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Profil Hotel.....	26
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	32
4.2.1	Pelaksanaan Standard Operating Procedure Taking Order oleh waiter/waitress di Lotus Cafe Angsana Bintang	32
4.2.2	Hambatan yang terjadi saat Taking Order	45
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....		61
LAMPIRAN.....		62