

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PROYEK AKHIR	i
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang	8
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Pengertian Standard Operating Procedure (SOP).....	12
2.1.1 Tujuan dan Fungsi Standard Operating Procedure (SOP).....	15
2.2 Pengertian Restoran.....	16
2.3 Pengertian Server	19
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.4.1 Definisi Kualitas	20
2.4.2 Definisi Pelayanan	22
2.4.3 Definisi Kualitas Pelayanan	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30

3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Teknik Penentuan Informan.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Studi Pustaka	33
3.3.2 Studi Lapangan	34
3.4 Uji Keabsahan Data.....	34
3.5. Teknik Analisa Data.....	36
3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.6.1 Lokasi Penelitian	37
3.6.2 Waktu Penelitian.....	37
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Profil Hotel Resinda Karawang	39
4.1.1 Sejarah Singkat Resinda Hotel Karawang.....	39
4.1.2 Fasilitas Hotel.....	40
4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Upaya yang dilakukan oleh <i>waiter/waiters</i> terhadap pelayanan di <i>restaurant</i> untuk meningkatkan kepuasan tamu	45
4.2.2 Tanggapan tamu atas kualitas pelayanan <i>waiters/waiter</i> dalam meningkatkan kepuasan tamu.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	52