

KATA PENGANTAR.....	1
ABSTRAK.....	3
ABSTRACT.....	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR LAMPIRAN	9
BAB 1 PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Pengertian Standard Operating Procedure (SOP).....	14
2.1.1 Tujuan dan Fungsi Standard Operating Procedure (SOP).....	17
2.2 Pengertian Restoran.....	18
2.3 <i>Food and Beverage Departement</i>	22
2.3.1 Definisi <i>Food and Beverage Departement</i>	22
2.3.2 Pembagian <i>Food and Beverage Departement</i>	22
2.3.3 Tujuan <i>Food and Beverage Departement</i>	22
2.3.4 Dasar Pelayanan <i>Food and Beverage Departement</i>	23
2.3.5 Tugas Pada Bagian <i>Food and Beverage Service</i>	26
2.3.6 Waiter	27
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Teknik Penentuan Informan.....	32
3.2.1 Daftar Informan	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1 Studi Pustaka.....	33
3.3.2 Studi Lapangan	34

3.4 Uji Keabsahan Data.....	36
3.5 Teknik Analisa Data.....	38
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.6.1 Lokasi Penelitian	39
3.6.2 Waktu Penelitian.....	40
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Profil Industri	41
4.1.1 Gambaran Umum Resinda Hotel Karawang	41
4.1.2 Klasifikasi Resinda Hotel Karawang.....	42
4.1.3 Fasilitas Hotel	43
4.1.4 Struktur Organisasi Food And Beverage Department.....	51
4.2 Hasil dan Pembahasan	52
4.2.1 SOP <i>Departement Food and Beverages Service</i> di Resinda Hotel Karawang.....	52
4.2.2 Penerapan SOP <i>Departement Food and Beverages Service</i> di Resinda Hotel Karawang...	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	65