

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat praktisi	3
1.4.2 Manfaat teoritis.....	3
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Hotel	4
2.2 Restoran.....	6
2.3 Pengertian Standar Oprasional (SOP)	9
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Desain Penelitian	14
3.2 Teknik Penentuan Informan	16
3.3 Teknik Pengumpulan Data	18
3.4 Uji Kebasahan Data.....	20
3.5 Teknik Analisa Data	21
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
3.6.1 Lokasi Penelitian	22
3.6.2 Waktu Penelitian	23
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Profil Hotel Grand Tjokro Yogyakarta	24

4.1.1 Lokasi Hotel Grand Tjokro Yogyakarta	28
4.2 Hasil dan Pembahasan	28
4.2.1 Standar Operasional Prosedur	28
4.2.2 Penerapan Standar Opreasional Prosedur di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta	42
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	46