

# DAFTAR ISI

---

PERNYATAAN .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
2.4.1. Manfaat Teoritis.....	3
2.4.2. Manfaat Praktis .....	4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Standard Operating Procedure (SOP).....	5
2.1.1 Tujuan dan Fungsi Standard Operating Procedure (SOP) .....	7
2.2 Pengertian Restoran.....	9
2.3 Pengertian Server.....	11
2.4 Kualitas Pelayanan .....	12
2.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	15
2.5 Penerapan .....	20
2.6 Kendala.....	21
2.7 Tata tertib .....	21
2.8 Operasional Breakfast .....	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1. Desain Penelitian.....	23
3.2 Teknik Penentuan Informan .....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.3.1 Studi Pustaka .....	26

3.3.2	Tinjauan Pustaka .....	26
3.3.3	Studi Lapangan.....	27
3.3.3.1	Observasi.....	27
3.3.3.2	Wawancara .....	28
3.3.3.3	Dokumentasi .....	29
3.3	Uji Keabsahan Data .....	29
3.4	Teknik Analisa Data .....	30
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.5.1	Lokasi Penelitian .....	31
3.5.2	Waktu Penelitian.....	32
<b>BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>32</b>
4.1	Profil Industri.....	32
4.1.2.	Sejarah Singkat Aston Pasteur Bandung.....	33
4.1.3.	Visi dan Misi Hotel Aston Pasteur Bandung .....	33
4.1.4.	Logo Aston Pasteur Bandung .....	34
4.1.5.	Jenis Kamar Aston Pasteur .....	35
4.1.6.	Ballroom dan Meeting Room .....	38
4.1.7.	Restaurant.....	40
4.1.8	Swimming Pool dan Jacuzzi.....	40
4.2	Hasil Pembahasan .....	41
4.2.1	Standar Operasional Prosedur Departemen Food and Beverages Service di Aston Pasteur Bandung .....	41
4.2.2	Penerapan Standar Operasional Prosedur Departemen Food and Beverage Service Restoran di Hotel Aston Pasteur Bandung.....	43
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>54</b>
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>58</b>