

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 |