

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 LANDASAN TEORI	29
2.1 Pengertian Standar Operating Prosedur	29
2.1.1 Tujuan Dan Fungsi Standar Operating Procedure.....	32
2.2 Pengertian Restoran	33
2.3 Pengertian Server.....	36
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	37
2.4.1 Definisi Kualitas.....	37
2.4.2 Definisi Pelayanan.....	40
2.4.3 Definisi Kualitas Pelayanan	40
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	32
3.4 Uji Keabsahan Data	39
3.5 Teknik Analisis Data	40
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	42
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....	44

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	81
DAFTAR PUSTAKA.....	74