

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Manfaat Teoritis	8
1.6 Manfaat Praktis	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Hotel	10
2.2 Restoran	12
2.3 Standard Operating Procedure	15
2.2.2 Tujuan dan Fungsi Standard Operating Procedure (SOP)	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Desain Penelitian	19
3.2 Jadwal Penelitian	20
3.3 Teknik Penentuan Informan	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.5 Uji Keabsahan Data	23
3.6 Teknik Analisa Data	24
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN	25

4.1 Profil Hotel	25
4.1.1 Sejarah Hotel Patra Cirebon	25
4.1.2 Visi Misi	26
4.1.3 Values	26
4.1.4 Fasilitas Hotel Patra Cirebon	27
4.1.5 Struktur Organisasi Intitusi	36
4.2 Standar Operasional Procedur Hotel Patra Cirebon	36
4.2.1 Penerapan Standard Operating Procedure	41
4.2.2 Teori Standard Operating Procedure	47
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	51