

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTARGAMBAR	viii
DAFTARTABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Kegunaan Penelitian	4
1.5.1 Manfaat Teoritis	4
1.5.2 Manfaat Praktis	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Teori-Teori	6
2.1.1 Pengertian Hotel	6
2.1.2 Pengertian Restoran	7
2.1.3 Pengertian Waiter/Waitress	9
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.2 Orisinalitas Penelitian	17
2.3 Kerangka Penelitian	18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Pendekatan Penelitian	19

3.2	Lokasi Penelitian	21
3.2.1	Lokasi Penelitian	21
3.2.2	Waktu Penelitian	21
3.3	Jenis dan Sumber Data	22
3.3.1	Jenis penelitian	22
3.3.2	Sumber data :	23
3.4	Instrumen Penelitian	24
3.4.1	Instrumen Penelitian wawancara	25
3.5	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	26
3.5.1	Studi Pustaka	26
3.5.2	Studi Lapangan	27
3.6	Metode dan Teknik Analisa Data	27
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Profil Hotel/Produk/lokus	31
4.1.1	Struktur Organisasi	33
4.1.2	Klasifikasi Hotel	33
4.1.3	Tipe Kamar	35
4.1.4	Restoran	43
4.1.5	Fasilitas	44
4.2	Pembahasan	44
4.2.1	Rumusan Masalah 1	44
4.2.2	Rumusan Masalah 2	49
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		59