

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	9
1.1 Latar Belakang.....	9
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Hotel	13
2.1.1 Kategori Hotel.....	13
2.2 <i>Banquet Department</i>	17
2.2.1 Pengertian <i>Banquet</i>	17
2.2.2 Kerjasama <i>Banquet</i> dengan Departemen Lain	18
2.2.3 Jenis Pelayanan <i>Banquet</i> Hotel.....	19
2.2.4 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Banquet Service</i>	21
2.3 Orisinalitas penelitian.....	22
2.4 Kerangka Penelitian.....	24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Pendekatan Penelitian.....	26

3.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data Data	28
3.4 Instrumen Penelitian	28
3.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	32
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Profil Singkat Hotel	34
4.2. Sejarah Singkat Perusahaan.....	34
4.3. Fasilitas di Hotel The Ritz Charlton	34
4.3.1 Kamar Kamar untuk menginap.....	34
4.3.2 Banquet	35
4.4. Pembahasan.....	38
4.4.1 Kendala yang dihadapi Runner Banquet	38
4.4.2 Tugas Dan Tanggung Jawab Runner Banquet Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan.....	60
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73