

Daftar Isi

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Hotel.....	4
2.1.1 Definisi Umum Hotel	4
2.1.2 Klasifikasi dan Jenis Hotel	4
2.1.3 Fungsi dan Peran Hotel dalam Industri Perhotelan.....	5
2.2 Food and Beverage Department.....	6
2.2.1 Definisi dan Fungsi Food and Beverage Department	6
2.2.2 Komponen dan Struktur Food and Beverage Department	6
2.2.3 Pengelolaan Operasional	7
2.3 Room Service	7
2.3.1 Definisi dan Tujuan Room Service	7
2.3.2 Komponen dan Proses Room Service	8
2.3.3 Pengelolaan Room Service	8
2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Room Service Melalui Telepon.....	8
2.5 Implementasi SOP Pelayanan Room Service Melalui Telepon	9
2.6 Kendala dan Kelalaian dalam Implementasi SOP.....	10
2.7 Upaya Preventif dan Perbaikan.....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	12

3.1 Jenis Penelitian.....	12
3.2 Populasi dan Sampel	12
3.3 Teknik Pengumpulan Data	12
3.4 Teknik Analisis Data	13
3.5 Prosedur Penelitian.....	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Hasil dan Pembahasan	15
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	21
5.1 Kesimpulan.....	21
5.2 Saran	21
DAFTAR PUSTKA.....	22