

Daftar Isi

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
Daftar Isi	iv
Daftar Gambar	ivii
Daftar Tabel	iviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.4.1 Kegunaan Teoritis	4
1.4.2 Kegunaan Praktis	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	5
2.1 Perhotelan	5
2.2 <i>Food and Beverage Service</i>	5
2.3 Kualitas Pelayanan	5
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	8
3.1 Metode penelitian	8
3.2 Operasionalisasi Variabel	9
3.4 Teknik Analisis Data	12
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN	14
4.1 Profil Padma Hotel Bandung	14
4.1.2 Program <i>Food and Beverage</i>	15
4.1.3 Struktur Organisasi Padma Hotel Bandung	19
4.2 Hasil Penelitian	22
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Kesimpulan	29

5.2 Saran	30
LAMPIRAN	31
DAFTAR PUSTAKA.....	40