

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Persembahan.....	vii
Motto	viii
Intisari	ix
Abstract.....	x
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xv
Daftar Istilah	xvi
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Tinjauan Pustaka.....	4
F. Landasan Teori.....	5
G. Metode Penelitian.....	11

BAB II Gambaran Umum The 101 Yogyakarta Tugu Hotel	13
A. Lokasi	13
B. Sejarah	14
C. Profil	14
D. Logo	15
E. Fasilitas	16
F. Struktur Organisasi	22
BAB III Upaya Peningkatan Pelayanan Ketika <i>Breakfast</i> Berlangsung di The 101 Yogyakarta Tugu Hotel	23
A. Standar <i>Grooming</i> karyawan <i>Food and Beverage Service</i>	31
B. Prosedur Pelayanan Tamu Ketika <i>Breakfast</i>	33
C. Hambatan yang terjadi selama <i>Breakfast</i> Berlangsung beserta Solusi.....	36
BAB IV Kesimpulan dan Saran.....	38
A. Kesimpulan	38
B. Saran	39
Lampiran	40
Daftar Pustaka.....	45