

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>x</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Tinjauan Pustaka .....	5
1.6.Landasan Teori	7

1.6.1. Pengertian Hotel .....	8
1.6.2. Klasikasi Hotel .....	8
1.6.3. Struktur Organisasi Hotel .....	12
1.6.4. Peranan Departemen <i>Food and Beverage</i> .....	14
1.6.5. Standar Operasional Prosedur Layanan Food And Beverage Service. ..	16
1.6.6. Pelayanan Food and Beverage Service .....	19
1.7. Metode Penelitian.....	20
1.8. Teknik Analisa Data.....	21
1.9. Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>23</b>
2.1. Lokasi Hotel Crystal Lotus Yogyakarta.....	23
2.2. Sejarah Hotel Crystal Lotus Yogyakarta.....	24
2.3. Logo Hotel Crystal Lotus Yogyakarta .....	24
2.4. Visi dan Misi .....	25
2.5. Struktur Organisasi Hotel Crystal Lotus .....	26
2.6. Produk Hotel Crystal Lotus.....	31
2.6.1. Kamar .....	31
2.6.2. Lotus Retoran.....	36
2.6.3. Ruangan <i>Meeting</i> .....	37
2.6.4. Pool Bar .....	42
2.6.5. Crystal Coffe Bar .....	42
2.7. Fasilitas Hotel Crystal Lotus .....	43
2.7.1. Spa .....	43
2.7.2. Fitness Centre .....	44
2.7.3. Swimming Pool .....	45
2.7.4. Area Parkir.....	45

<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
3..1. Prosedur Pelayanan Food and Beverage Service di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta .....	46
3.1.1Standar Operasional Prosedur Pelayanan Lotus Restoran.....	50
3.1.2.Standar Operasional prosedur Room Service Hotel Crystal Lotus ....	53
3.1.3.Standar Operasional Prosedur Banquet di Hotel Crystal Lotus .....	55
3.1.4 Upaya peningkatan pelayanan Food and Beverage Service .....	55
3.2. Kendala yang dihadapi oleh Food and Beverage Service Hotel Crystal Lotus Yogyakarta. ....	56
3.3. Solusi Untuk Mengatasi Kendala.....	57
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
4.1. KESIMPULAN .....	59
4.2. SARAN .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>DAFTAR NARASUMBER .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>