

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan .....	4
D. Manfaat .....	4
E. Tinjauan Pustaka .....	5
F. Landasan Teori.....	7
G. Metode Penelitian.....	15
H. Sistematika Penulisan .....	18

## **BAB II GAMBARAN UMUM**

A. Sejarah Hotel Novotel Yogyakarta .....	19
B. Profil Hotel Novotel Yogyakarta .....	20
C. Produk Hotel Novotel Yogyakarta.....	27
D. Fasilitas Hotel Novotel Yogyakarta.....	35
E. Struktur Organisasi .....	39

## **BAB III PEMBAHASAN**

A. <i>Standar Operational Procedure</i> sebelum melakukan pelayanan tamu <i>a'la Carte</i> di Kedaton <i>Restaurant</i> Hotel Novotel Yogyakarta.....	43
B. <i>Standard Operational Procedure</i> Urutan Layanan ( <i>Sequence of Service</i> ) tamu <i>a'la Carte</i> di Kedaton <i>Restaurant</i> Hotel Novotel Yogyakarta .....	54
C. Kendala dalam penerapan <i>Standard Operational Procedure</i> di Kedaton <i>Restaurant</i> Hotel Novotel Yogyakarta. ....	61
D. Penyelesaian masalah terkait kendala dalam penerapan <i>Standard Operational Procedure</i> di Kedaton <i>Restaurant</i> Hotel Novotel Yogyakarta .....	63

## **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
-----------------------------	-----------

<b>DAFTAR NARASUMBER .....</b>	<b>73</b>
--------------------------------	-----------