

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR ISTILAH.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan.....	2
D. Manfaat.....	3
E. Kajian Pustaka.....	3
F. Landasan Teori.....	4
G. Metode Penelitian.....	7
H. Sistematika Penulisan.....	8

BAB II PROFIL PAPRIKA RESTAURANT dan THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA

A. Sejarah The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	9
B. Lokasi The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	11
C. Profil Hotel.....	12
D. Produk The Phoenix Hotel Yogyakarta.....	13
E. Departemen Pendukung <i>Food and Beverage</i>	16
F. Struktur <i>Department Food and Beverage Service</i>	18
G. Tugas-tugas divisi dalam FBS.....	19

BAB III PEMBAHASAN

A. SOP Food and Beverage Service di Paprika Restaurant.	21
1. <i>Penampilan Waiter</i>	22
2. <i>Grooming</i>	24
3. <i>Service</i>	25
4. Pengetahuan Tentang Standar Pelayanan yang Baik.	31
B. Produk Menu di Paprika Restaurant.	38
C. Kendala yang dihadapi Waiter/Waitress.	57

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.	58
B. Saran.	59

DAFTAR PUSTAKA.	61
-----------------------------	-----------

DAFTAR NARASUMBER.	62
--------------------------------	-----------

LAMPIRAN.	63
-----------------------	-----------