

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
INTISARI .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR ISTILAH .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Maksud dan Tujuan .....	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Landasan Teori .....	3
F. Tinjauan Pustaka .....	5
G. Metode Penelitian.....	7
H. Jenis Data.....	8
I. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b>	
A. Lokasi Hotel Cavinton Yogyakarta.....	10
B. Sejarah Hotel Cavinton Yogyakarta.....	10
C. Profil Hotel Cavinton Yogyakarta .....	11
D. Logo Hotel Cavinton Yogyakarta.....	12

E. Visi dan Misi Hotel Cavinton Yogyakarta.....	15
F. Fasilitas Hotel .....	16
G. Struktur Organisasi Food and Beverage Department .....	20
H. Department Pendukung .....	20
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Berbagai macam pelayanan yang Digunakan di Shambala Restaurant Hotel Cavinton Yogyakarta .....	23
B. Hal yang Dilakukan dari Order Sampai Clear-up .....	33
C. Usaha Staff Food and Beverage Service Untuk Membuat Tamu Merasa Puas .....	35
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>DAFTAR NARASUMBER .....</b>	<b>52</b>