

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan .....	3
D. Manfaat .....	3
E. Tinjauan Pustaka .....	4
F. Landasan Teori.....	5
G. Metode Penelitian .....	12
H. Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	14
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PURI ARTHA HOTEL DAN RESTORAN CHANDRA .....</b>	<b>15</b>
A. Gambaran Umum Puri Artha Hotel .....	15
1. Sejarah Singkat Puri Artha Hotel .....	15
2. Lokasi Perusahaan.....	16

3. Produk dan Fasilitas Hotel .....	18
4. Jumlah Kamar Puri Artha Hotel.....	19
B. Gambaran Umum Restoran Chandra .....	19
1. Jumlah Waiter dan Waitress di Restoran Chandra.....	19
2. Struktur Organisasi Restoran Chandra .....	20
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
A. Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiter dan Waitress di Restoran Chandra .....	27
1. Standar Operasional Prosedur pelayanan di restoran Chandra .....	27
2. Kriteria persyaratan sebagai seorang waiter dan waitress .....	31
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) penampilan seorang Waiter/Waitress di Restoran Chandra Puri Artha Hotel .....	33
B. Kendala – Kendala penerapan SOP di Restoran Chandra dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu .....	38
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>40</b>
A. KESIMPULAN.....	40
B. SARAN – SARAN .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>