

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR ISTILAH.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1

B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penulisan	3
D. Manfaat Penulisan Laporan	4
E. Kajian Pustaka	5
F. Landasan Teori	6
G. Metode Penelitian.....	8
H. Sistematika Penulisan	10
BAB II. GAMBARAN UMUM	12
A. Sejarah	12
B. Lokasi	13
C. Visi dan misi	14
D. Logo dan Arti	15
E. Produk	20
F. Fasilitas Pendukung	37
G. Struktur Organisasi	42
BAB III. PEMBAHASAN	47
A. Pelayanan yang ditawarkan oleh <i>Food and Beverage Service</i>	47
B. Peran <i>Food & Beverage Service</i> dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Cavinton.....	51
C. Kendala yang dihadapi dalam melayani tamu.....	64

BAB IV. PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR NARASUMBER	72