

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat.....	4
E. Tinjauan Pustaka .....	6
F. Landasan Teori .....	7
G. Metode Penelitian.....	12
H. Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b>	
A. Sejarah Umum Hotel Fortune Fest Yogyakarta .....	16
B. Visi dan Misi Hotel Fortune Fest Yogyakarta.....	19

### **BAB III PEMBAHASAN**

A. Kendala-kendala yang Dihadapi Waiter dan Waitress Serta Cara Mengatasinya .....	34
B. Strategi Waiter dan Waitress Dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Fortune Fest Yogyakarta dan Cara Mendapatkan Kepuasan Tamu di Hotel Fortune Fest Yogyakarta .....	37

### **BAB IV PENUTUP**

A. KESIMPULAN .....	44
B. SARAN.....	45

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>46</b>
----------------------------	-----------

<b>DAFTAR NARASUMBER.....</b>	<b>47</b>
-------------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>48</b>
-----------------------	-----------