

DAFTAR ISI

Judul.....	i
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Abstrak.....	v
Motto.....	vii
Lembar Orisinalitas.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Lokasi Penelitian.....	4
1.6 Jenis dan Sumber Data.....	4
1.6.1 Jenis Data.....	4
1.6.2 Sumber Data.....	4
1.7 Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.7.1 Riset Perpustakaan.....	5

1.7.2 Riset Lapangan	5
1.8 Teknik Analisis Data	5
1.8.1 Analisis Deskriptif	5
1.8.2 Analisis SWOT	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Pariwisata.....	7
2.1.1 Unsur-Unsur Pariwisata.....	8
2.2 Pengertian Wisatawan.....	11
2.3 Pengertian Hotel	11
2.3.1 Tipe- Tipe Hotel	12
2.3.2 Departemen-Departemen di Hotel	15
2.4 Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	20
2.4.1 Seksi- Seksi <i>Food and Beverage Department</i>	21
2.5 Pengertian Restoran.....	22
2.5.1 Macam-Macam Restoran.....	23
2.6 Pengertian Waiter dan Waitress	24
2.6.1 Tugas dan Tanggung Jawab Waiter dan Waitress di Restoran.....	24
2.7 Pengertian Standar Operasional Prosedur	25
2.8 Pengertian Kualitas Pelayanan di Restoran	26
2.8.1 Jenis-Jenis Pelayanan di Restoran	29
2.9 Pengertian Kepuasan Pelanggan di Restoran	31
2.9.1 Faktor-Faktor Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan	31
2.9.2 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	32

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
3.1 Gambaran Umum Hotel	33
3.1.1 Sejarah Dafam Savvoya Bali	33
3.1.2 Lokasi Dafam Savvoya Bali	33
3.1.3 Fasilitas Dafam Savvoya Bali	34
3.1.4 Departemen di Dafam Savvoya Bali	36
3.1.5 Struktur Organisasi Dafam Savvoya Bali.....	39
3.2 Gambaran Umun <i>Food and Beverage Department</i>	
Dafam Savvoya Bali	40
3.2.1 Seksi-Seksi <i>Food and Beverage Service</i>	
<i>di</i> Dafam Savvoya Bali	41
3.2.2 Struktur Organisasi <i>Food anService Beverage</i>	
Dafam Savvoya Bali	42
3.3 Gambaran Umum Canting Restaurant Dafam Savvoya Bali	43
3.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Personil Canting Restaurant	43
3.3.2 Alat dan Perlengkapan di Canting Restaurant.....	45
3.4 Analisa Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan	
di Canting	
Restaurant.....	47
3.4.1 Standar Operasional Pelayanan Canting Restaurant.....	49
3.4.2 Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Tamu Canting	
Restaurant.....	53

3.4.3 Strategi yang dilakukan Untuk Memberi Kepuasan Tamu di Canting Restaurant.....	58
3.5 Analisis SWOT Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu diRestaurant.....	60
3.6 Kegiatan <i>On The Job Training</i> di Canting Restaurant Dafam Savvoya Bali	62
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	65
4.1 Kesimpulan	65
4.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67

DAFTAR TABEL

3.5.1 TABEL ANALISIS S.W.O.T.....	60
-----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

3.1.5 Struktur Organisasi Dafam Savvoya Bali.....	39
3.2.2 Struktur Organisasi <i>Food anService Beverage</i> Dafam Savvoya Bali.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : HOTEL DAFAM SAVVOYA BALI

LAMPIRAN 2 : LOBBY AREA

LAMPIRAN 3 : CANTING RESTAURANT

LAMPIRAN 4 : POOL AREA

LAMPIRAN 5 : JOGLO

LAMPIRAN 6 : SUPERIOR ROOM

LAMPIRAN 7 : DELUXE ROOM

LAMPIRAN 8 : EXECUTIVE ROOM

LAMPIRAN 9 : KRESNA MEETING ROOM