**DAFTAR ISI**

Halaman Judul i

Halaman Prasyarat Gelar ii

Halaman Persetujuan iii

Halaman Pengesahan iv

Lembar Pernyataan v

Biografi vi

Kata Pengantar vii

Abstrak x

Abstract xi

Daftar isi xii

Daftar Tabel xv

Daftar Gambar xvi

Daftar Lampiran xvii

BAB I. PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 3

1.3 Tujuan Penelitian 3

1.4 Manfaat Penelitian 3

* + 1. Manfaat Praktis 3

1.4.2 Manfaat Teoritis 3

BAB II. KAJIAN PUSTAKA 4

2.1 Definisi Hotel 4

2.2 Peran Petugas Hotel 4

2.3 Manajeman Food and Beverage di Hotel 6

2.4 Banquet 6

2.5 Mutu Pelayanan 7

2.6 Kepuasan Pelanggan 8

2.7 Kepuasan Tamu 10

2.8 Strategi Kepuasan Pelangan 10

2.9 Nilai Dan Kepuasan Pelanggan 14

2.10 Pengaruh 14

2.11 Karangka Berpiki 16

BAB III. METODELOGI PENELITIAN 17

3.1 Metode Penelitian 17

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 17

3.3 Variabel Dan Penelitian 18

3.4 Jenis dan sumber data 18

* + 1. Data primer 18
    2. Data sekunder 19
  1. Populasi dan sampel 19
  2. Teknik Pengumpulan Data 19
     1. Penelitian Lapangan 19
     2. Studi Literatus 20
  3. Metode Analisis 20

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 22

4.1 Gambaran Umum Objek 22

4.1.1 Sejarah Singkat 22

4.1.2 Organisasi Perusahaan 24

4.1.3 Struktur Organisasi dan Penjelasan Masing-masing Departeman 25

4.1.4 Struktur Organisasi *Food And Beverage Service* Departeman Hotel Gran Puri Manado 29

4.1.5 Fasilitas 33

4.2 Hasil Olahan Data Karakteristik Responden 35

BAB V. PENUTUP 41

5.1 Kesimpulan Dan Saran 41

5.1.1 Kesimpulan 41

5.1.2 Saran 42

Daftar Pustaka 43

Daftar Lampiran 44