**DAFTAR ISI**

Halaman

**HALAMAN JUDUL** ………………………………………………. i

**HALAMAN PERSYARATAN GELAR**......................................... ii

**HALAMAN PERSETUJUAN**…………………………………… . iii

**HALAMAN PENGESAHAN**……………………………………. . iv

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**………… . v

**HALAMAN BIOGRAFI**…………………………………………. vi

**ABSTRAK**………………………………………………………… vii

**ABSTRAC**………………………………………………………… viii

**KATA PENGANTAR**……………………………………………. ix

**DAFTAR ISI**……………………………………………………… xi

**DAFTAR TABEL**………………………………………………... xiv

**DAFTAR LAMPIRAN** ………………………………………….. xv

**BAB I PENDAHULUAN**……………………………………….. 1

* 1. Latar Belakang Masalah….……………………………. 1
  2. Rumusan Masalah ……….……………………………. 4
  3. Tujuan Penelitian ……..………………………………… 4
  4. Manfaat Penelitian ………...…………………………… 4
     1. Manfaat Bagi Mahasiswa …………………….. 4
     2. Manfaat Bagi Industri …………………..……… 5
     3. Manfaat Bagi Akademik ……………………….. 5

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** …………………………………… 6

* 1. Landasan Teori ………………………………………...... 6

2.1.1 Pariwisata .………………………………………… 6

2.1.2 Hotel ……………………………………………… 7

2.1.3 Department Food And Beverages ……………….. 8

2.1.4 Fungsi Dan Tujuan Department F&B …………… 9

2.1.5 Tamu (Guest) ……………………………………. 9

2.1.6 Kualitas ………………………………………….. 11

2.1.7 Manajemen Kualitas …………………………….. 12

2.1.8 Kinerja …………………………………………... 12

2.1.9 Pelayanan ………………………………………... 16

2.2 Kerangka Berpikir ……………………………………… 18

2.3 Hipotesis ……………………………………………….. 19

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**…………………… 20

* 1. Lokasi DanWaktuPenelitian …………………………. 20
  2. Jenis Penelitian ………………………………………... 20
  3. Sumber Data …………………………………………... 20
  4. Metode Penelitian …………………………………….. 21
  5. Metode Analisa ……………………………………….. 21

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**……………………... 22

4.1 Gambaran Umum ……………………………………. 22

4.1.1 Sejarah Singkat ………………………………… 22

4.1.2 Food And Beverages Department ……………… 25

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan ………………... 26

4.2 Pembahasan ………………………………………... 27

4.2.1 Jenis-Jenis Komplain ………………………… 27

4.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja … 29

4.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) ………… 30

4.2.4 Job Description ………………………………. 32

**BAB V PENUTUP**………………………………………… 37

5.1 Kesimpulan…………………………………………. 37

5.2 Saran ……………………………………………….. 37

**DAFTAR PUSTAKA**