**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL` i  
LEMBAR PERSETUJUAN ii  
LEMBAR PENGESAHAN iii  
PERNYATAAN iv  
BIOGRAFI v  
ABSTRAK vi  
ABSTRACT vii   
KATA PENGANTAR viii  
DAFTAR ISI x  
DAFTAR TABEL xii  
DAFTAR GAMBAR xiii  
DAFRAR LAMPIRAN xiv**

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang 1
2. Rumusan Masalah 3
3. Tujuan Penelitian 4
4. Manfaat Penelitian 4

**BAB IIKAJIAN PUSTAKA**

2.1 LandasanTeori 5

1. Hotel 5
2. Food and Beverage Department 7
3. Banquet 10
4. Sumber Daya Manusia 14
5. Peralatan 17
6. Pelayanan 18
7. Kualitas pelayanan 22
8. Dimensi kualitas pelayanan 23
9. Penelitian Terdahulu 24
10. Kerangka Berpikir 25

**BAB III METODE PENELITIAN**

* 1. Objek Penelitian 27
  2. Variabel Operasional 27
  3. Metode Penelitian 29
  4. Jenis Data 30
  5. Tempat dan Waktu Penelitian 30
  6. Sumber Data 31
  7. Teknik Pengumpulan Data 31
  8. Populasi dan Sampel 33
  9. Teknik Analisis Data 33

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

* 1. Gambaran Umum Hotel 36

1. Sejarah Hotel Gran Puri Manado 36
2. Lokasi dan Alamat 38
3. Fasilitas 38
4. Struktur Organisasi Hotel 39
5. Job description 40
6. Struktur organisasi Banquet 43
7. Job description Banquet 44
8. Fasilitas-fasilitas Banquet 48
   1. Hasil Pengumpulan Data 49
   2. Hasil Analisis 56
   3. Pembahasan 68

**BAB V PENUTUP**

* 1. Kesimpulan 71
  2. Saran 71

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**