**DAFTAR ISI**

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

ABSTRAK…………………………………………………………………... ii

MOTTO…………………………………………………………………….... iii

PERSETUJUAN PEMBIMBING……………………………..……………... iv

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN……………………...……………… v

KATA PENGANTAR……………………………………………………..… vi

DAFTAR ISI………………………………………………………………... vii

DAFTAR TABEL ………………………………………………………….. viii

DAFTAR GAMBAR ……………………………………………………….. ix

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

 1.1 Latar Belakang………………………………………………….. 1

 1.2 Identifikasi Masalah………………………………………........ 4

 1.3 Batasan Masalah………………………………………………… 4

 1.4 Tujuan Penelitian………………………………………………… 5

 1.5 Manfaat Penelitian……………………………………………...... 5

**BAB II LANDASAN TEORI**………………………………………………. 6

 2.1 Pengertian Hotel………………………………………………… 6

 2.2 Pengertian Restoran……………………………………………. 6

 2.2.1 Macam-macam Restoran………………………………..... 6

 2.3 Pengertian Waitress/Waiter……………………………...……. 9

 2.4 Pengertian Peningkatkan Kualitas…………………...……….. 10

 2.5 Pengertian Pelayanan………………………...………………. 10

 2.6 Pengertian Staf……………………………..………………… 11

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**………...………………….…… 12

 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian……………………………..…… 12

 3.2 Metode Pengumpulan Data…………………………………… 12

 3.3 Sumber Data…………………………………………………… 13

 3.4 Teknik Pengumpulan Data…………………………………… 13

 3.5 Analisa Data…………………………………………………. 14

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**........................................................ 15

 4.1 Gambaran Umum Perusahaan……………………………… 15

 4.1.1 Sejarah Hotel Aryaduta Manado……………………. 15

 4.1.2 Struktur Organisasi Hotel Aryaduta Manado………… 16

 4.1.3 Visi dan Nilai Hotel Aryaduta Manado……………. 17

 4.1.4 Fasilitas Hotel……………………………………....... 18

 4.1.5 Food and Beverage Fasilitas…………………………. 23

 4.1.6 Accommodation Amelities………………………… 24

 4.1.7 Hotel Service and Fasities……………………………. 24

 4.1.8 Term and Codition…………………………………… 25

 4.2 Struktur Organisasi Cakrawala Restaurat…………………… 26

 4.3 Job Description Food and Beverage Department……………... 27

 4.4 Standar Penanganan Operasional Cakrawala Restaurant……….. 28

 4.5 Faktor-Faktor Mmempengaruhi Kualitas Pelayanan……………. 29

 4.6 Deskripsi Hasil Pengamatan…………………………………… 43

 4.7 Pembahasan……………………………………………………. 49

 **BAB V PENUTUP** …………………………………………………………... 50

 5.1 Kesimpulan………………………………………………….... 50

 5.2 Saran…………………………………………………………... 51

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**