

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| Halaman Judul  | i       |
| Halaman Judul Dalam  | ii      |
| Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat                 | iii     |
| Lembar Persetujuan Pembimbing                              | iv      |
| Halaman Persembahan  | v       |
| Motto  | vi      |
| Kata Pengantar   | vii     |
| Daftar Isi   | viii    |
| Daftar Tabel   | ix      |
| Daftar Bagan   | x       |
| Daftar Gambar  | xi      |
| Abstrak  | xii     |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>                                 |         |
| 1.1 Latar Belakang Masalah                                 | 1       |
| 1.2 Perumusan Masalah                                      | 5       |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian                          | 6       |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian                                    | 6       |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian                                   | 6       |
| 1.4 Kerangka Pemikiran                                     | 7       |
| 1.5 Metodologi Penelitian                                  | 12      |
| 1.5.1 Batasan Konsep                                       | 12      |
| 1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi                              | 13      |
| 1.5.3 Teknik Penentuan Informan                            | 14      |
| 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data                              | 15      |
| 1.5.5 Teknik Analisis Data                                 | 17      |
| <b>BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>            |         |
| 2.1 Sejarah Hotel Bumi Surabaya                            | 19      |
| 2.2 Visi dan Misi Hotel Bumi Surabaya                      | 21      |
| 2.3 Lokasi Hotel Bumi Surabaya                             | 22      |
| 2.4 Fasilitas Hotel Bumi Surabaya                          | 23      |
| 2.5 Tugas dan Tanggungjawab                                | 34      |
| 2.6 Struktur Organisasi <i>Kitchen</i> Bumi hotel surabaya | 38      |
| 2.7 Kizahashi Restaurant                                   | 41      |
| <b>BAB III : PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA</b>           |         |
| 3.1 Hasil Penelitian Produk                                | 43      |
| 3.2 Hasil Penelitian dan Kepuasan                          | 47      |
| 3.3 Hasil Penelitian Terhadap Hygiene dan Sanitasi         | 38      |

|                  |    |
|------------------|----|
| BAB IV : PENUTUP |    |
| 4.1 Kesimpulan   | 54 |
| 4.2 Saran        | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA   | 59 |
| LAMPIRAN         |    |



**DAFTAR TABEL**

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1  | Karakteristik Pengunjung menurut usia                      | 37 |
| Tabel 3.2  | Karakteristik Pengunjung menurut jenis kelamin             | 38 |
| Tabel 3.3  | Karakteristik Pengunjung menurut Jenis Pekerjaan           | 39 |
| Tabel 3.4  | Frekuensi Kunjungan Responden Menurut Jenis Kelamin        | 40 |
| Tabel 3.5  | Alasan Responden Berkunjung ke <i>Kizahashi Restaurant</i> | 41 |
| Tabel 3.6  | Pendapat Responden terhadap harga makanan                  | 41 |
| Tabel 3.7  | Pendapat Responden Sesuai dengan Kuantitas                 | 42 |
| Tabel 3.8  | Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Harga Makanan        | 43 |
| Tabel 3.9  | Pendapat Responden tentang Kualitas Rasa Makanan           | 44 |
| Tabel 3.10 | Pendapat Responden Tentang Tampilan Makanan                | 44 |
| Tabel 3.11 | Pendapat Responden Tentang Harga Makanan                   | 45 |
| Tabel 3.12 | Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan              | 46 |
| Tabel 3.13 | Pendapat Responden Tentang Harapan Pengunjung              | 47 |
| Tabel 3.14 | Pendapat Responden Tentang Pilihan Utama                   | 47 |



## DAFTAR BAGAN

|  |    |
|--|----|
| Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran                                       | 7  |
| Bagan 2.10 Struktur Organisasi <i>Kitchen</i> Hotel Bumi Surabaya  | 32 |
| Bagan 2.11 Struktur Organisasi <i>Kitchen Kizahashi Restaurant</i> | 35 |



## DAFTAR GAMBAR

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | <i>Deluxe Room</i>                          | 22 |
| Gambar 2.2 | <i>Excecutive Club Suite Room</i>           | 23 |
| Gambar 2.3 | <i>Penthouse</i>                            | 24 |
| Gambar 2.4 | <i>The Chinese of Arum Manis Restaurant</i> | 25 |
| Gambar 3.1 | <i>Cascades Poolside Restaurant</i>         | 26 |
| Gambar 3.2 | <i>Kizahashi Restaurant</i>                 | 27 |
| Gambar 3.3 | <i>Lobby Lounge Restaurant</i>              | 28 |
| Gambar 3.4 | <i>Delicatessen Cake Shop</i>               | 29 |

