

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Keaslian	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	ix
<i>Abstrak</i>	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Dan Manfaat.....	3
1. Tujuan.....	3
2. Manfaat.....	4

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian <i>Housekeeping</i>	5
B. Pengertian <i>Room Attendant</i>	6
C. Pengertian <i>Standard Operasional Procedure</i>	11

D. Pengertian <i>Make Up The Room</i>	13
E. Pengertian Pelayanan.....	13
F. Standard Operasional Making The Bed Three Sheet	15
G. Standard Operasional Making The Bed with Duvet	16
H. Standard Operasional Procedure Pembersihan Kamar (Make Up Room).....	17
I. Melakukan SOP Make Up Room menurut Hotel Amaris.....	19

BAB III PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum.....	23
1. Profil Perusahaan	23
2. Fasilitas Hotel Amaris Margorejo Surabaya	25
3. Visi Dan Misi Perusahaan	27
4. Nilai Nilai Santika Indonesia	27
5. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Departement</i>	28
B. PEMBAHASAN	
a. Standard Grooming Hotel Amaris Margorejo Surabaya.....	32
b. Alat yang digunakan	34
c. Chemical Pembersih Kamar	35
d. Guest Supplies	36
6. SOP prosedur pelayanan pembersihan kamar menurut Hotel Amaris Margorejo.....	37
7. SOP Make up room Vacant Dirty.....	38
8. SOP Make up room Occupied Dirty.....	40
9. Peranan Room Attendant dalam memberikan pelayanan sesuai SOP.....	48

BAB IV KESIMPULAN

A. KESIMPULAN.....	50
B. SARAN	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Gambar

Gambar III.1 Amaris Hotel Margorejo Surabaya.....	23
Gambar III.2 <i>Set up</i> meeting room classroom.....	24
Gambar III.3 <i>Set up</i> meeting room theater.....	24
Gambar III.4 <i>Set up</i> meeting room U Shape.....	26
Gambar III.5 <i>Standard Grooming</i> Hotel Amaris Margorejo.....	32
Gambar III.6 <i>Standard Set up carry caddy</i>	34

Daftar Tabel

Tabel III.I <i>Recapitulation Guest Comment slip</i>	43
--	----