

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Empiris.....	5
2.2 Landasan Teoritis	5
2.2.1 Pengertian Hotel.....	5
2.2.2 Klasifikasi Hotel.....	7
2.2.3 Pengertian Departemen tata graha	9
2.2.4 Standart Operational Prosedur	10
2.2.4.1 Prosedur Pembersihan Kamar	10
2.2.4.2 Prosedur Menata Tempat Tidur	11
2.2.4.3 Prosedur pembersihan Lantai Kamar Mandi.....	15
2.2.4.4 Pemeriksaan Kamar	18
2.2.4.5 <i>Turn Down Service</i>	19
2.2.4.6 Langkah-Langkah <i>Turn Down Service</i>	20
2.2.4.7 Pelayanan Mini Bar.....	21
2.2.4.8 Pelayanan <i>Lost and Found</i>	22
2.2.4.9 Pelayanan <i>Guest Laundry</i>	23
2.2.5 Pengertian Pelayanan	25
2.2.6 Pengertian kualitas pelayanan	26
2.2.7 Pengertian kepuasan tamu.....	27
2.2.8 Kriteria Kepuasan Tamu	28
2.2.9 Etika Room Section	28
2.3 Kerangka Pikiran.....	30
BAB III METODOLOGI.....	31
3.1 Terminologi.....	31
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2.1 Sumber Data	33
3.2.3 Teknik Sampling	34
3.2.4 Jenis Data	34
3.2.3 Metode Pengambilan Data	35
3.3 Metode Analisa Data.....	35

DAFTAR PUSTAKA	37
----------------------	----