

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>RINGKASAN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	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 <i>Standart Operational Prosedure</i> .....	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 .....	17
2.2.4.5 <i>Turn Down Service</i> .....	19
2.2.4.6 Langkah-Langkah <i>Turn Down Service</i> .....	19
2.2.4.7 Pelayanan <i>Mini Bar</i> .....	20
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 <i>Room Section</i> .....	28
2.3 Kerangka Pikiran.....	29
<b>BAB III METODOLOGI</b> .....	31
3.1 Terminologi.....	31
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.2.1 Jenis Data .....	31
3.2.2 Sumber Data .....	32
3.2.4 Metode Pengambilan Data .....	32
3.2.3 Metode Analisis Data.....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	35
7.1 Tinjauan Umum .....	35
4.1.2 Sejarah Berdirinya Hotel Ibis Rajawali Surabaya .....	35
4.1.2 Klasifikasi Hotel Ibis Rajawali Surabaya .....	37
4.1.3 Fasilitas Hotel Ibis Rajawali Surabaya .....	37
4.1.4 Struktur Hotel Ibis Rajawali Surabaya .....	40
4.1.5 Keterangan Struktur Organisasi Hotel Ibis Surabaya.....	41
4.1.6 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> Hotel Ibis Surabaya .....	43
4.1.7 Keterangan Organisasi <i>Housekeeping</i> Departemen .....	43
4.2 Tinjauan khusus .....	44
4.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Section</i> .....	44
4.2.2 Hubungan kerja sama <i>Housekeeping</i> dengan Departemen Lainnya .....	45
4.2.3 Kriteria Kerja <i>RoomBoy</i> .....	46
4.2.4 <i>Roomboy Trolley Cart</i> .....	47
4.2.5 Kode dan Istilah Status Kamar .....	48
4.2.6 Prosedur Memberihkan Kamar .....	50
4.2.7 <i>Making Bed</i> (prosedur menata tempat tidur).....	51
4.2.8 <i>Guest supplies</i> di kamar .....	53
4.2.9 Membersihkan <i>Bath room</i> .....	55
4.3.1 Pelayanan <i>Mini Bar</i> .....	57
4.3.2 Pelayanan <i>Lost and Found</i> .....	57
4.3.3 Pelayanan <i>Laundry</i> .....	58
4.3.4 Upaya yang dilakukan Departemen untuk Meningkatkan dalam Operasional di <i>Room Section</i> .....	58
4.3.5 Strategi yang dilakukan dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Ibis Surabaya .....	59
4.3.6 Kualitas <i>Roomboy/Mid</i> menurut <i>Standart</i> di Hotel Ibis Surabaya .....	60
4.3.7 Hambatan yang Timbul .....	62
4.4 Presentasi Hasil .....	62
4.4.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	62

4.5 Analisis Data .....	65
4.5.1 Uji Validitas .....	65
4.5.2 Uji Reliabilitas .....	66
4.6 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian .....	67
4.6.1 Faktor <i>Reliabiliti</i> Harapan .....	67
4.6.2 Faktor <i>Responsivenes</i> Harapan .....	69
4.6.3 Faktor <i>Emphaty</i> Harapan.....	70
4.6.4 Faktor <i>Reliabiliti</i> Kenyataan .....	72
4.6.5 Faktor <i>Responsiveenes</i> Kenyataan .....	74
4.6.6 Faktor <i>Emphaty</i> Kenyataan .....	76
4.6.7 Perbandingan Rata-rata jawaban Responden (gap) Tingkat Harapan dan Kenyataan Variabel Kepuasan Tamu .....	77
4.6.8 Analisa S.W.O.T .....	79
4.6.9 Kekuatan ( <i>Strength</i> ) .....	79
4.7 Kelemahan ( <i>Weakness</i> ) .....	79
4.7.1 Kesempatan ( <i>Opportunity</i> ).....	79
4.7.2 Ancaman ( <i>Threats</i> ) .....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1 Simpulan .....	81
5.2 Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>	