

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
SURAT PERNYATAAN.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Hotel.....	6
B. Pengertian <i>Housekeeping</i>	7
C. <i>Room Attendant</i>	10
D. Standar Operasional Prosedur	18

BAB III PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum	24
B. Pembahasan.....	37
C. Hambatan Dan Solusi	53

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	56
B. Saran	57

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hotel Bumi Surabaya <i>City Resort</i>	25
Gambar 3.2 Struktur organisasi <i>Housekeeping Department</i>	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Roomboy/maid Control Sheet</i>	58
Lampiran 2 <i>Laundry List</i>	59
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Tugas Akhir pembimbing I.....	60
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Tugas Akhir pembimbing II	61