

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	2
B. Rumusan masalah.....	2
C. Tujuan dan manfaat penulisan.....	2
BAB II LANDASAN TEORI	4
A. Hotel.....	4
B. <i>Housekeeping departement</i>	13
C. Standar operasional prosedur.....	14
BAB III PEMBAHASAN.....	27
A. Tinjauan umum.....	27

B. Pembahasan.....	32
C. Kendala dan solusi.....	44
BAB IV PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> Hotel Kampi Surabaya.....	28
Gambar 1.2 <i>Meeting room</i>	31
Gambar 1.3 <i>Restaurant</i>	31
Gambar 1.4 Kamar <i>double room</i>	31
Gambar 1.5 Kamar <i>twin room</i>	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Laundry list</i>	48
Lampiran 2 <i>Discrepancy report</i>	49
Lampiran 3 <i>Lost and found article</i>	50
Lampiran 4 <i>Roomboy control sheet</i>	51
Lampiran 5 <i>Loss and breakage report</i>	52