

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	6
2.1 Hotel.....	6
2.1.1 Definisi Hotel.....	6
2.1.2 Klasifikasi Hotel	7
2.1.3 Struktur Organisasi Hotel	9
2.1.4 Bagian – Bagian Hotel	9
2.1.5 Housekeeping.....	15
2.1.6 Laundry	16
2.2 Standar Operasional Prosedur	24
2.2.1 Fungsi Standar Operasional Prosedur.....	25
2.2.2 Manfaat Standar Operasional Prosedur	26
2.3 Kinerja	26
2.3.1 Definisi Kinerja	26
2.3.2 Pengukuran Kinerja Karyawan	27
2.3.3 Tujuan Pengukuran Kinerja Karyawan	28
2.3.4 Tujuan Meningkatkan Kinerja	29
2.4 Orisinalitas Penelitian	30

2.5	Kerangka Pemikiran	32
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Objek Penelitian	34
3.2	Metode Penelitian	34
3.3	Jadwal Penelitian	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Teknik Analisa Data	37
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Profil Hotel	39
4.1.1	Sejarah Hotel Hilton Bandung.....	39
4.2	Produk Hotel	40
4.2.1	Rooms	40
4.2.2	Meeting Room	44
4.2.3	Ballroom.....	47
4.2.4	Restaurant.....	49
4.2.5	Swimming Pool.....	50
4.2.6	Kids Corner	51
4.2.7	Spa.....	51
4.2.8	Gym	52
4.2.9	Executive Lounge	52
4.3	Struktur Organisasi Laundry.....	53
4.4	Data Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.4.1	Penerapan Standar Operasional Prosedur Laundry Attendant di Hotel Hilton Bandung	55
4.4.2	Upaya Meningkatkan Kinerja Laundry Attendant Di Hotel Hilton Bandung.....	61
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN		71