

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN AKADEMIK	1
KATA PENGANTAR	2
PERNYATAAN	3
ABSTRAK	4
BAB I PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Rumusan Masalah dan Solusi	10
1.3 Tujuan	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Definisi Hotel	11
2.2 Klasifikasi Hotel	14
2.3 Organisasi Hotel	15
2.4 Departemen Housekeeping	16
2.5 Prosedur Pembersihan Kamar	17
2.6 SOP	18
2.7 Pelaksanaan SOP	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian	21
3.2 Teknik Pengumpulan Data	21
3.3 Analisis Data	23
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Profil The Westin Jakarta	28
4.1.1 Sejarah Singkat	28
4.1.2 Klasifikasi The Westin Jakarta	30
4.1.3 Organisasi The Westin Jakarta	30
4.1.4 Organisasi Housekeeping The Westin Jakarta	31
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37

5.1	Kesimpulan	37
5.2	Saran	37
	DAFTAR PUSTAKA	38
	LAMPIRAN	39