

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	1
DAFTAR GAMBAR	2
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR LAMPIRAN	5
BAB 1 PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Hotel	11
2.1.1 Definisi Hotel	11
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	12
2.1.3 Departement Hotel.....	12
2.2 Housekeeping	14
2.2.1 Definisi Housekeeping	14
2.2.2 Bagian-bagian Housekeeping.....	14
2.3 Standar Operasional Prosedur	15
2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	15
2.3.2 Tujuan dan Fungsi SOP	16
2.3.3 Unsur Penyusunan SOP	17
2.3.4 Prosedur Kebersihan Kamar	18

2.3.5	Standar Operasional Prosedur Kamar Check Out Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta.....	19
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1	Objek Penelitian.....	21
3.2	Metode Penelitian	21
3.3	Jadwal Penelitian	23
3.4	Teknik Pengumpulan Data	23
3.5	Teknik Analisis Data	24
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1	Profil Hotel	26
4.1.1	Sejarah Grand Ambarrukmo Yogyakarta.....	27
4.1.2	Tipe Kamar dan Fasilitas Hotel.....	28
4.1.3	Struktur Organisasi Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta.....	35
4.1.4	Housekeeping Departement.....	36
4.2	Pembahasan	37
4.2.1	Standar Operasional Prosedur.....	37
4.2.2	Penerapan Standar Operasional Prosedur.....	40
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1	Kesimpulan	44
5.2	Saran	44
	DAFTAR PUSTAKA	45
	LAMPIRAN	47