

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
KATA PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	Viii
BAB I PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Housekeeping	14
2.2 Room Attendant	14
2.3 Kepuasan Pelayanan	14
2.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.5 Orisinalitas Penelitian	15
2.6 Dimensi penelitian.....	17
2.7 Kerangka Penelitian	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Objek Penelitian	19
3.2 Desain Penelitian	19
3.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.4 Instrumen Penelitian	20
BAB IV PEMBAHASAN	21
4.1 Pembahasan	22
4.2 Struktur Operasional Prosedur Pelayanan Room Attendant di	

De Braga	21
4.3 Peranan Room Attendant dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di De Braga By Artotel	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	30
1.1 Kesimpulan	30
1.2 Saran	30
1.3 Implikasi Hasil Penelitian	32
DAFTAR PUSTAKA	33