

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	3
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	3
ABSTRACT.....	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR GAMBAR	10
BAB I PENDAHULUAN.....	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Kegunaan Penelitian.....	17
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	17
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	18
2.1 Hotel.....	18
2.1.1 Definisi Hotel	18
2.1.2 Klasifikasi Hotel	18
2.1.3 Fasilitas Hotel	21
2.1.4 Bagian-Bagian Hotel	24
2.2 <i>Housekeeping</i>	25
2.2.1 Definisi <i>Housekeeping</i>	25
2.2.2 Bagian-Bagian Penanganan Pembersihan Kamar	26
2.2.3 Petugas Pembersihan Kamar	29
2.2.4 Peralatan dan Perlengkapan Pembersihan Kamar	30
2.3 Standart Operasional Procedur	45

2.3.1	Definisi Standar Operasional Prosedur	45
2.3.2	Tujuan dan Manfaat SOP	45
2.4	Kepuasan Pelanggan	46
2.4.1	Hubungan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Perusahaan Kepuasan	46
2.5	Keluhan Tamu	47
2.5.1	Pengertian Keluhan Tamu	47
2.5.2	Cara Menangani Keluhan Tamu	47
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	50
3.1	Objek penelitian.....	50
3.2	Metode penelitian	50
3.3	Jadwal Penelitian	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1	Pelaksanaan Penelitian.....	51
3.5	Teknik Analisa Data	52
BAB IV	DATA DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1	Profil Nirwana Resort Hotel	54
4.1.1	Sejarah Singkat	54
4.1.2	Tipe Kamar Hotel	54
4.1.4	Housekeeping Department di Nirwana Gardens.....	56
4.2	Hasil Penelitian	60
4.2.1	Peran Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Nirwana Gardens Resort.....	60
4.2.2	Kendala Yang Sering Dihadapi Dalam Proses Pembersihan Kamar Tamu di Hotel Nirwana Gardens Resort	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1	Kesimpulan.....	74
	DAFTAR PUSTAKA	76
	LAMPIRAN	78