

## DAFTAR ISI

---

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
3.1 Latar Belakang.....	1
3.2 Rumusan Masalah.....	4
3.3 Tujuan Penelitian .....	4
3.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Pengertian Hotel .....	5
2.2 Pengertian Housekeeping.....	9
2.3 Pengertian SOP .....	9
2.3.1 Tujuan dan Fungsi SOP .....	10
2.4 Prosedur Kebersihan Kamar .....	11
2.5 Penelitian Terdahulu .....	22
2.6 Kerangka Pemikiran .....	25
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	27
3.1 Objek Penelitian.....	27
3.2 Desain Penelitian .....	27
3.3 Teknik Penentuan Informan .....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.1 Studi Kepustakaan .....	30
3.4.2 Studi Lapangan .....	31
3.5 Teknik Analisa Data .....	32
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34

3.6.1	Lokasi Penelitian.....	34
3.6.2	Waktu Penelitian.....	34
<b>BAB 4</b>	<b>DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1	Profil Hotel <i>Crowne Plaza</i> Bandung .....	35
4.1.1	Visi dan Misi Hotel <i>Crowne Plaza</i> Bandung .....	36
4.1.2	Fasilitas Hotel <i>Crowne Plaza</i> Bandung.....	37
4.2	Hasil Pembahasan .....	45
4.2.1	SOP (Standar Operasional Prosedur) Departemen <i>Housekeeping</i> di Hotel <i>Crowne Plaza</i> Bandung .....	45
4.2.2	Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Departemen <i>Housekeeping</i> di Hotel <i>Crowne Plaza</i> Bandung .....	51
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>71</b>