

## DAFTAR ISI

---

LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....	5
2.1 Pengertian Hotel.....	5
2.1.1 Klasifikasi Hotel .....	5
2.1.2 Jenis Jenis Hotel .....	7
2.2 Pengertian Housekeeping .....	8
2.3 Pengertian SOP .....	9
2.4 Tujuan dan Fungsi SOP .....	9
2.5 Prosedur Kebersihan Kamar .....	10
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Desain Penelitian .....	22
3.2 Teknik Penentuan Informan .....	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.3.1 Studi Pustaka.....	25

3.3.2	Studi Lapangan.....	26
3.4	Uji Keabsahan Data .....	27
3.5	Teknik Analisa Data .....	29
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	30
3.6.2	Waktu Penelitian.....	30
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN .....	32
4.1	Profil Hotel.....	32
4.1.1	Sejarah Singkat.....	32
4.1.2	Logo Courtyard By Marriott .....	33
4.1.3	<i>Room Type</i> .....	33
4.1.4	<i>Hotel Facilities</i> .....	37
4.2	Pembahasan .....	40
4.2.1	Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar di Hotel Courtyard By Marriott .....	40
4.2.2	Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar di Hotel Courtyard By Marriott .....	42
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1	Kesimpulan .....	45
5.2	Saran .....	46
	DAFTAR PUSTAKA.....	47
	LAMPIRAN.....	48