

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	2
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABLE	viii
BAB 1.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB 2.....	6
2.1 Pengertian Hotel	6
2.1.1 Bagian bagian atau department dalam hotel	6
2.2 Pengertian Housekeeping.....	9
2.3 Peranan Housekeeper	9
2.4 Pengertian SOP	11
2.5 Tujuan dan Fungsi SOP	11
2.6 Prosedur Kebersihan Kamar.....	12
BAB 3.....	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	28
3.6 Lokasi dan waktu penelitian	29

3.6.1	Lokasi Penelitian	29
3.6.2	Waktu Penelitian	29
BAB 4		31
4.1	Profil Industri	31
4.1.1.	Gambaran Umum Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta	31
4.1.2.	Logo Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta	32
4.1.3.	Visi Misi Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta.....	32
4.1.4.	Prinsip Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta	33
4.1.5.	Rooms and Suites.....	33
4.1.6.	Hotel <i>Facilities</i>	34
4.1.7	Gambaran Pekerjaan Housekeeping Di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta 35	
4.2	Hasil Pembahasan	36
4.2.1	Peran <i>Housekeeper</i> Dalam Proses pembersihan kamar di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta	36
4.2.2	Kendala <i>Housekeeper</i> dalam proses pembersihan kamar di Hotel Ambarrukmo Yogyakarta	40
BAB 5		43
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA		44