

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
Abstract	iv
BAB I : Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Kegunaan Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
BAB II : Kajian Pustaka dan Kerangka Berpikir	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Hotel	5
2.1.2 Jenis-Jenis Hotel	5
2.1.3 Signifikasi Hotel	7
2.2 Divisi Kamar	8
2.2.1 Pengertian Divisi Kamar	8
2.2.1 Pengertian <i>Front Office</i>	9
2.2.2 Pengertian <i>Housekeeping</i>	9
2.2.3 Pengertian Resepsionis	10
2.2.4 Pengertian <i>Bell Boy Service</i>	11
2.2.5 Pengertian <i>Room Attendant</i>	11
2.2.5 Signifikasi Divisi Kamar	11
2.3 Standar Operasional Prosedur	12
2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur	12
2.3.2 Komponen Standar Operasional Prosedur	12
2.3.3 Signifikasi Standar Operasional Prosedur	13

BAB III : Metodologi Penelitian	15
3.1 Objek penelitian	15
3.2 Metode penelitian.....	15
3.3 Operasionalisasi Variabel	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data	19
3.5 Teknik Analisis Data	20
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	21
BAB IV : Data dan Pembahasan	23
4.1 Profil Hotel Lingian	23
4.2 Pembahasan Penelitian.....	24
BAB V : Kesimpulan dan Saran	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran	32
Daftar Pustaka	34