

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 PENGERTIAN HOTEL.....	5
2.1.1    Klasifikasi Hotel .....	5
2.1.3    Department Hotel .....	7
2.2 Definisi <i>Houskeeping</i> .....	11
2.3 Linen.....	12
2.3.1    Linen Section .....	13
2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Linen Attendant</i> .....	13
2.3.3 Syarat-syarat linen room.....	13
2.3.4 Pengelolaan Linen Cycle .....	14

2.3.5	Proses Pencucian Linen .....	17
2.3.6	Macam-macam Bahan Pencuci.....	19
2.3.7	<i>Linen Operation</i> .....	20
2.4	Definisi Evaluasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 20
2.4.1	Jenis-jenis Evaluasi .....	21
2.4.1	Prosedur Evaluasi .....	22
2.5	Standard Operating Prosedure .....	24
2.5.1	Tujuan dan Fungsi SOP .....	24
2.5.2	Manfaat SOP .....	26
2.5.3	Prinsip-prinsip SOP.....	27
2.6	Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III Metodologi Penelitian .....</b>		<b>31</b>
3.1	Objek Penelitian .....	31
3.2	Metode Penelitian .....	31
3.2.1	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.2.2	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.2.3	Populasi dan Sampel .....	36
3.3	Teknis Analisis .....	37
3.3	Jadwal Penelitian .....	39
<b>BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Profil Hotel Promenade .....	40
4.1.1	Tipe-tipe Kamar.....	41
4.1.2	Fasilitas Hotel Promenade .....	41
4.1.3	Struktur Organisasi Hotel Promenade .....	45
4.1.4	Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> .....	46

4.2 Data dan Hasil Penelitian .....	46
4.2.1 <i>Standard Operating Procedure Linen Cycle Hotel Promenade</i> .....	47
4.2.2 Evaluasi <i>Linen Cycle</i> Di Hotel Promenade.....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>57</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>