

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI .....	1
DAFTAR GAMBAR .....	2
DAFTAR TABEL .....	4
DAFTAR LAMPIRAN .....	5
BAB 1 PENDAHULUAN .....	6
1.1 Latar Belakang .....	6
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1 Hotel .....	11
2.1.1 Definisi Hotel .....	11
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	12
2.1.3 Departement Hotel.....	12
2.2 Housekeeping .....	14
2.2.1 Definisi Housekeeping .....	14
2.2.2 Bagian-bagian Housekeeping.....	14
2.3 Standar Operasional Prosedur .....	15
2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	15
2.3.2 Tujuan dan Fungsi SOP .....	16
2.3.3 Unsur Penyusunan SOP .....	17
2.3.4 Prosedur Kebersihan Kamar .....	18

2.3.5	Standar Operasional Prosedur Kamar Check Out Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta.....	19
<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1	Objek Penelitian.....	21
3.2	Metode Penelitian .....	21
3.3	Jadwal Penelitian .....	23
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.5	Teknik Analisis Data .....	24
<b>BAB 4</b>	<b>DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1	Profil Hotel .....	26
4.1.1	Sejarah Grand Ambarrukmo Yogyakarta.....	27
4.1.2	Tipe Kamar dan Fasilitas Hotel.....	28
4.1.3	Struktur Organisasi Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta.....	35
4.1.4	Housekeeping Departement.....	36
4.2	Pembahasan .....	37
4.2.1	Standar Operasional Prosedur.....	37
4.2.2	Penerapan Standar Operasional Prosedur.....	40
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>44</b>
5.1	Kesimpulan .....	44
5.2	Saran .....	44
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>47</b>