

Daftar Isi

| | |
|--|-------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah dan Solusi | 1 |
| 1.3 Tujuan | 2 |
| 1.4 Batasan Masalah | 2 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 2 |
| 2.1 Pengertian Hotel..... | 2 |
| 2.1.1 Bagian-bagian atau departement dalam hotel | 3 |
| 2.2 Pengertian Housekeeping | 5 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan..... | 6 |
| 2.4 Kepuasan Pelanggan | 11 |
| 2.4.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | 13 |
| 2.4.2 Cara Mengukur Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 14 |
| 2.4.3 Alasan Mengapa Perlu Melakukan Survei Kepuasan Pelanggan | 16 |
| 2.4.4 Cara Mengoptimalkan Kepuasan Pelanggan | 16 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 18 |
| 3.1 Desain Penelitian | 18 |
| 3.2 Teknik Penentuan Informan | 20 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 21 |
| 3.3.1 Studi Pustaka | 21 |
| 3.4 Uji Keabsahan Data..... | 23 |
| 3.5 Teknik Analisa Data | 24 |
| 3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian | 25 |
| 3.6.1 Lokasi Penelitian | 25 |
| 3.6.2 Waktu Penelitian | 25 |
| BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1 Profil Industri | 26 |
| 4.1.1 Sejarah..... | 26 |
| 4.1.2 Arti Logo..... | 27 |
| 4.1.3 Letak dan Lokasi On The Job Training | 27 |
| 4.1.4 Fasilitas..... | 28 |
| 4.1.5 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> Department | 33 |
| 4.1.6 Job Description Housekeeping Department | 33 |
| 4.1.7 Housekeeping Public Area | 35 |
| 4.1.8 Laundry Department..... | 35 |
| 4.1.9 Struktur Organisasi Laundry Department | 36 |
| 4.1.10 Job Description Laundry Department | 36 |
| 4.1.11 Laundry Section Proses Pencucian Linen | 37 |
| 4.1.12 Proses Penanganan Guest Laundry Order | 38 |
| 4.1.13 Prosedur Guest Laundry Delivery | 38 |
| 4.1.14 Macam Service/Pelayanan di Laundry Department | 39 |
| 4.2 Hasil dan Pembahasan | 39 |
| 4.2.1 Kondisi Kualitas Pelayanan di The Trans Luxury Hotel Bandung | 39 |
| 4.2.2 Upaya dalam kepuasan tamu melalui pelayanan di The Trans Luxury Hotel Bandung | 41 |
| BAB V PENUTUP..... | 43 |
| 5.1 Kesimpulan | 43 |
| 5.2 Saran..... | 43 |