**DAFTAR ISI**

LEMBAR PRASYARAT GELAR  i

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iii

LEMBAR PERNYATAAN iv

LEMBAR BIOGRAFI v

KATA PENGANTAR vi

ABSTRAK vii

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL xiii

**BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 5

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Standar Operasional Prosedur 6

 2.1.1 Manfaat Standar Operasional Prosedur 6

 2.1.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur 7

 2.1.3 Fungsi Standar Operasional Prosedur 7

 2.1.4 Keuntungan adanya Standar Operasional Prosedur 8

 2.1.5 Prinsip-prinsip Standar Operasional Prosedur 8

 2.1.6 Proses *Make Up Room* sesuai Prosedur 9

2.2 Departemen Housekeeping 18

 2.2.1 Hubungan Kerja Departemen Housekeeping dengan Departemen-departemen lain 20

 2.2.2 Departemen Housekeeping bagian Room 21

2.3 Kerangka Berpikir 22

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian 24

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 24

 3.2.1 Lokasi 24

 3.2.2 Waktu Penelitian 24

3.3 Jenis dan Sumber Data 24

 3.3.1 Data Primer 24

 3.3.2 Data Sekunder 25

3.4 Metode Pengambilan Data 25

 3.4.1 Wawancara 25

 3.4.2 Observasi 25

 3.4.3 Kepustakaan 26

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum 27

 4.1.1 Sejarah Singkat Novotel Manado Golf Resort & Convention Center 27

 4.1.2 Struktur Organisasi 29

 4.1.3 Hubungan Departemen Housekeeping dan Departemen lain 30

4.2 Hasil Penelitian 32

4.3 Analisis 40

4.4 Pembahasan 45

 4.1.1 Tabel hasil wawancara dengan karyawan *room attendant* Novotel Manado Golf Resort & Convention Center 45

 4.1.2 Pembahasan hasil analisis penelitian 48

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan 52

5.2 Saran 55

**DAFTAR PUSTAKA** 56

**LAMPIRAN** 57