

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN DALAM.....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>V</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>VII</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>IX</b>

<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah .....	2
1.3 Pertanyaan penelitian .....	2
1.4 Tujuan penelitian.....	2
1.5 Manfaat penelitian .....	3
1.6 Tinjauan pustaka.....	3
1.7 Landasan teori .....	8
1.8 Metode penelitian.....	10

**Bab 2 Deskripsi Obyek Penelitian .....14**

2.1 Profile Sagan Hotel .....14

2.2 Visi dan Misi.....15

2.2 Fasilitas sagan hotel .....15

**Bab 3 Pembahasan .....20**

3.1 (SOP) Standar Operational Procedure.....20

3.2 Analisis Penerapan SOP (Standard Operational Procedure) di Sagan  
hotel.....22

3.3 Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja room attendant...23

**Bab 4 Kesimpulan dan saran.....31**

4.1 Kesimpulan .....31

4.2 Saran.....31

Daftar pustaka .....33