

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
INTISARI	v
ABSTRACT.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL	xv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Tinjauan Pustaka	5
F. Landasan Teori	6
G. Metode Penulisan	11
H. Sistematika Pembahasan	13

A. Gambaran Umum Tentang Perusahaan	14
1. Sejarah Sheraton Mustika Yogyakarta	14
2. Fasilitas Sheraton Mustika Yogyakarta	19
3. Struktur Organisasi Housekeeping Department	25
B. Gambaran Umum Floor Section	29
1. Pengertian Floor Section.....	29
2. Struktur Organisasi Floor Section	30
3. Job Description Room Attendant	30
4. Floor Section Equipment	31

BAB III. PEMBAHASAN

A. SOP dan Pelayanan Room Boy/Maid Dalam Menjalankan Standard Kamar Room Set-Up Di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort And Spa	33
1. Hal-hal Yang Perlu Diperhatikan Room Boy Sebeleum Melakukan Pekerjaanya.....	36
2. Tugas Room Boy/Maid Evening Shift	37
3. Kendala-kendala Room Boy Dalam Meningkatkan Hunian Kamar	39
4. Solusi Yang Di Ambil Untuk Mengatasi Berbagai Kendala Yang Dihadapi Room Boy	43
B. Usaha Room Boy Dalam Menjalankan Standard Kamar Dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Hunian	46
1. Tingkat Hunian Kamar	46
2. Hal-hal Yang Dapat Mempengaruhi Tinggi	

Rebutannya Tingkat Hunian Kamar	50
3. Usaha Room Boy Dalam Menjalankan Kamar Standard Dan Pelayanan Yang Baik Dalam Menigkatkan Hunian Kamar	55
4. Kendala Room Boy Dalam Memberikan Pelayanan Yang Baik Dalam Meningkatkan Hunian Kamar.....	58
5. Solusi Mengatasi Kendala Yang Di Hadapi Room Boy.....	58
6. Program-program Khusus Room Boy	60
BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	68
DAFTAR INFORMAN	69