

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYAATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN LAYAK UJI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Tinjauan Pustaka	5
1.7 Landasan Teori.....	9
A. Hotel.....	9
B. <i>Standard Operational Procedure</i>	13
C. <i>Front Office Departement</i>	16
D. <i>Food and Beverage Service Departement</i>	18
E. <i>Personal grooming</i>	20
F. Kebersihan Diri (<i>Personal Hygiene</i>).....	23

G. Sikap	27
1.8 Metode Penelitian.....	28
A. Waktu dan tempat	28
B. Jenis penelitian	28
C. Alat penelitian.....	29
D. Jenis data	29
E. Teknik pengumpulan data.....	30
F. Analisa data	31
BAB II. DESKRIPSI HOTEL EASTPARC	
2.1 Lokasi Hotel Eastparc	32
2.2. Gambaran Umum	33
A. Sejarah.....	33
B. Visi.....	35
C. Misi.....	35
2.3 Produk Hotel	35
A. Kamar	36
B. Fasilitas Kamar	36
C. <i>Meeting and Event Room</i>	36
D. <i>Service</i> dan Fasilitas Umum	37
E. Restaurant, Café, dan Spa	38
2.4 Struktur Organisasi.....	40
BAB III. PEMBAHASAN	
3.1 <i>Standard Personal Grooming</i>	41
A. <i>Standard Personal Grooming</i> pada Dept. FO Female	41
B. <i>Standard Personal Grooming</i> pada Dept. FO Male	50
C. <i>Standard Personal Grooming</i> pada Dept. FB Service Female	55
D. <i>Standard Personal Grooming</i> pada Dept. FB Service Male	67
3.2 Penerapan <i>Personal Grooming</i>	74
A. <i>Front Office Department</i>	74

B. <i>Food and Beverage Service Department</i>	78
3.3 Respon terhadap <i>Standard Personal Grooming</i>	83
A. Pengetahuan mengenai Personal Grooming	83
B. Evaluasi <i>Personal Grooming</i>	85
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan.....	87
4.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	93