

**TUGAS PENDAHULUAN PROYEK AKHIR**

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAAN TAMU DI RESTORAN X**



**OLEH  
DENNY ARTHA RIFANTO  
N.I.M 6108002**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK NSC SURABAYA  
SURABAYA**

**2010**

**TUGAS PENDAHULUAN PROYEK AKHIR**

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAAN TAMU DI RESTORAN X**

OLEH:

Denny Artha Rifanto

N.I.M. 6108002

Kepada

POLITEKNIK NSC SURABAYA  
TANGGAL 28 JULI 2010

Mengetahui,

KPS Perhotelan

Riris Yuniarsih, S.St.Par

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Agress Tjahjoko, S.St.Par

**TUGAS PENDAHULUAN PROYEK AKHIR**

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAAN TAMU DI RESTORAN X**

DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN OLEH :

DENNY ARTHA RIFANTO

N.I.M. 6108002

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN TIM PENGUJI

PADA TANGGAL 28 JULI 2010

DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI SYARAT

TIM DOSEN PENGUJI :

1. Elya Farida, SH, M.Hum .....
2. Siti Mahmudah S.Sos,M.Si .....
3. Riris Yuniarsih, S.St.Par .....

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya akhirnya penulis bisa menyelesaikan proposal sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi, dengan judul "Peranan kualitas pelayanan pramusaji untuk meningkatkan kepuasan tamu di restoran x". Sesuai teori yang penulis terima di bangku kuliah. Dengan terealisasinya proposal ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayah, Ibu, kakak yang telah membiayai kuliah saya dan telah *mensupport*.
2. Ibu Riris Yuniarsih, S.St.Par selaku ketua prodi perhotelan yang telah membimbing selama ini.
3. Bapak Agress Tjahjoko, S.St.Par selaku pembimbing penulisan Tugas Akhir yang selalu memberi semangat.
4. Ibu Siti Mahmudah S.Sos,M.Si selaku pembimbing TTKI.
5. Para Bapak dan Ibu dosen perhotelan dan pariwisata yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis. Dan semua dosen yang membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman perhotelan D3 yang selalu kompak dan ramai terus di kelas, kalian telah membantu menghilangkan penat dan jenuh.
7. *My Beloved* Vidya Desyana Hardani yang memberikan semangat dan waktu untuk penulis mengerjakan proposal ini.
8. Mas Kiki yang telah memperbolehkan meminjamkan sarana bagi penulis untuk menyelesaikan proposal ini.

9. Adik-adik penulis yang kecil dan lucu, kalian selalu ada saat letih dan bosan, dan selalu menghibur.
10. Buat semua saudara-saudara terima kasih atas dukungannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan penulis dalam membahas dan memaparkan secara rinci. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun, demi kesempurnaan proposal ini. Penulis juga berharap proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 28 Juli 2010

Penulis