

PROYEK AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN DI ROOM SECTION HOTEL IBIS
RAJAWALI SURABAYA**



Oleh :

MOHAMMAD IDRUS

N.I.M. 61080008

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC SURABAYA
SURABAYA**

2011

PROYEK AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN DI ROOM SECTION HOTEL IBIS
RAJAWALI SURABAYA**

OLEH:

MOHAMMAD IDRUS

N.I.M. 61080008

Kepada

POLITEKNIK NSC SURABAYA

TANGGAL 11 FEBRUARI 2011

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perhotelan

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Yuniawati Ekaningrum, S.E., M.Sc

Riris Yuniarsih, S.St.Par

KATA PENGANTAR

Puji sukur saya ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melengkapkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan proyek akhir ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan konteks yang akan dibahas didalamnya.

Penulis dapat mengerjakan proyek akhir ini tentu banyak mengalami kesulitan, hambatan, serta berbagai tantangan, tetapi dengan adanya bantuan, bimbingan, petunjuk serta dorongan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan proyek akhir ini dengan baik dan lancar.

Adapun tujuan dan penulisan dari proyek akhir ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Diploma Tiga Program Studi Perhotelan pada Politeknik NSC.

Semoga proyek akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca khususnya untuk penulisan sendiri. Kritik dan saran sangat diharapkan, demi penyempurnaan tugas akhir ini. Karena penulis sebagai manusia biasa tidak luput dari kesalahan, dan kesempurnaan hanya milik Allah SWT.

Surabaya, 28 Januari 2011

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya. Sehingga Proyek Akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyelesaikan proyek akhir ini dengan kerja keras dan sungguh-sungguh agar tidak mengecewakan keluarga yang telah membiayai pendidikan penulis, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada

1. Bapak Eko Tjiptojuwono,S.E. selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya
2. Ibu Yuniawati Ekaningrum,S.E.,M.Sc. selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan.
3. Ibu Riris Yuniarsih,S.St.Par, Selaku dosen pengajar dan pembimbing proyek akhir
4. Kepada segenap Bapak-Ibu Dosen yang telah membantu dan mendukung terjadinya penyusunan proyek akhir ini.
5. Keluarga, terutama ibu dan ayah tersayang yang telah memberikan doa serta mendukung untuk penulisan sehingga proyek akhir ini terselasaikan.
6. *All of my best in Diploma III hotel, you Are my support. Thanks you for your kindess. Love you guys.*
7. Semua sahabat yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa sehingga penulis tidak patah semangat dalam menyelesaikan proyek akhir ini.