

PROYEK AKHIR
KUALITAS *WAITER / WAITRESS* GUNA
MENINGKATKAN LOYALITAS TAMU DI *GELATO*
BAR RESTAURANT



Oleh :

Agustina Elisabet
NIM : 61060006

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC SURABAYA
SURABAYA
2009

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS *WAITER / WAITRESS* GUNA
MENINGKATKAN LOYALITAS TAMU DI *GELATO
BAR RESTAURANT***

Oleh :

**Agustina Elisabet
NIM : 61060006**

Kepada

**POLITEKNIK NSC SURABAYA
SURABAYA**

Tanggal : 29 Januari 2009

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Perhotelan**

Riris Yuniarsih, S.St.Par

**Mengetahui,
Dosen Pembimbing**

Agres Tjahjoko, S.St.Par

PROYEK AKHIR

**KUALITAS *WAITER / WAITRESS* GUNA
MENINGKATKAN LOYALITAS TAMU DI *GELATO
BAR RESTAURANT***

Oleh :

**Agustina Elisabet
NIM : 61060006**

**Telah dipertahankan didepan tim penguji
Pada tanggal 12 Februari 2009
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Susunan tim penguji :

- 1. Riris Yuniarsih, S.St.Par**
- 2. Endah Lestari, S.St.Par**
- 3. Elya Farida, SH.M.Hum**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kasih dan karunia-Nya hingga terselesaikannya Proposal Proyek Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul yang penulis ambil adalah "Kualitas *Waiter/ Waitress* Guna meningkatkan Loyalitas Tamu Di *Gelato Bar Restaurant*".

Apabila dalam penulisan Proposal Proyek Akhir ini masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan, hal ini sangat penulis sadari. Oleh sebab itu segala kritik dan saran akan penulis terima dengan lapang dada dan hati terbuka demi kesempurnaan Proposal Proyek Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap agar proposal Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya, serta pihak-pihak yang berminat dalam bidang ini.

Surabaya, 12 Februari 2009

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga Proyek Akhir ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa penulisan Proyek Akhir ini, banyak mendapat bantuan, bimbingan, serta saran-saran juga dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu izinkan penulis menghaturkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Roesdiana, Bachelor of Business, selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya.
2. Ibu Riris Yuniarsih, S.St. Par, selaku Kepala Program Studi Perhotelan Politeknik NSC Surabaya.
3. Bapak Agres Tjahjoko, S.St.Par, selaku Dosen Pembimbing F & B Service Politeknik NSC Surabaya yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk sehingga penulisan Proyek Akhir ini dapat terselesaikan.
4. Para Dosen Politeknik NSC Surabaya, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Kedua Orang Tuaku yang telah memberikan doa serta bimbingan moral maupun materiil serta kakak dan adik-adikku yang selalu memberi semangat.
6. Teman-teman terbaikku D III Perhotelan NSC Surabaya angkatan 2006, atas segala dukungan semangat dan kerjasamanya.
7. Bapak Ken Sutanto selaku *Gelato Bar Restaurant Area Manager* dan teman-temanku di *GelatoBar Restaurant*, terimakasih atas segala bantuan dan informasi yang telah diberikan.