PROYEK AKHIR

KUALITAS PELAYANAN DI *BANQUET* HOTEL SAHID SURABAYA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU

OLEH
DYNNA.MEYLIANA
N.I.M 61060004

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC SURABAYA
SURABAYA
2009

PROYEK AKHIR

KUALITAS PELAYANAN DI *BANQUET* HOTEL SAHID SURABAYA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Ijazah Diploma III Program Studi Perhotelan
Politeknik NSC Surabaya

OLEH
DYNNA.MEYLIANA
N.I.M 61060004

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC SURABAYA
SURABAYA
2009

PROYEK AKHIR

KUALITAS PELAYANAN DI *BANQUET* HOTEL SAHID SURABAYA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU

OLEH
DYNNA.MEYLIANA
N.I.M 61060004

KEPADA
POLITEKNIK NSC SURABAYA
SURABAYA
TANGGAL 22 JANUARI 2009

Mengetahui,	**Menyetujui,**
Ketua Program Studi Perhotelan	**Dosen Pembimbing**
Riris Yuniarsih.S,St,Par	**Endah Lestari.S,St,Par**

PROYEK AKHIR

KUALITAS PELAYANAN DI *BANQUET* HOTEL SAHID SURABAYA GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Dynna.Meyliana
N.I.M. 61060004

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada tanggal 12 Februari 2009
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

1. Riris Yuniarsih,S.St.Par 1 .....
2. Elya Farida,SH. M. Hum 2 .....
3. Agress Tjahjoko,S.St.Par 3 .....

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini yang berjudul **"Kualitas Pelayanan di *Banquet* Hotel Sahid Surabaya Guna Meningkatkan Kepuasan Tamu"**.

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

Akhir kata penulis berharap agar Proyek Akhir ini akan bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya serta pihak-pihak yang mempunyai minat dibidang ini.

Surabaya, 22 Januari 2009

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Proyek Akhir ini, tidaklah terlepas dari pihak yang telah banyak memberi bantuan dan dorongan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih :

1. Bapa-ku di Surga Tuhan Yesus Kristus yang memberikan kekuatan dan hikmat serta kepandaian kepada penulis.Penulis tidak akan dapat menyelesaikan Proyek Akhir tanpa pertolongan tangan-Nya
2. Ibu Roesdiana, Bachelor of Business, selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya.
3. Ibu Riris Yuniarsih, S.St. Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan Politeknik NSC Surabaya.
4. Ibu Endah Lestari, 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.
5. Para Dosen Politeknik NSC Surabaya, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Papa, Mama dan Bobo terima kasih atas kasih sayang, doa dan dukungannya kepada penulis.
7. Cie Sevi, Maria, Daniel yang selalu memberi semangat, serta Aurelia keponakan lucuku yang selalu membuat penulis bersemangat
8. My Best Friends di DIII Perhotelan NSC Surabaya, khususnya Eli, Herda, Qory, Maggie, Retha, Noval, Nyoman, Luxfi, Victor, Tito, dan Menik. atas

segala dukungan semangat dan kerjasamanya sehingga dapat memperlancar penyusunan Proyek Akhir ini.

9. Serta semua pihak yang telah memberikan semangat dan dukungan serta membantu penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.