PROPOSAL

PERANAN PSIKOLOGI PELAYANAN RESTORAN DALAM UPAYA MEMAHAMI BERBAGAI KARAKTER TAMU

Oleh :

Herda Herdiana

N.I.M. 61060011

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC SURABAYA
S U R A B A Y A
2008

PROPOSAL

PERANAN PSIKOLOGI PELAYANAN RESTORAN DALAM UPAYA MEMAHAMI BERBAGAI KARAKTER TAMU

Oleh :

HERDA HERDIANA

N.I.M. 61060011

Kepada :

POLITEKNIK NSC SURABAYA

SURABAYA

Tanggal : 9 Juli 2008

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

PROPOSAL

PERANAN PSIKOLOGI PELAYANAN RESTORAN DALAM UPAYA MEMAHAMI BERBAGAI KARAKTER TAMU

Dipersiapkan dan disusun oleh :

HERDA HERDIANA
N.I.M. 61060011

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 31 Juli 2008
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

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

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Politeknik NSC dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan serta dorongan dalam menyusun Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Psikologi pelayanan sangat penting untuk diterapkan kepada *waiter / waitress* agar pada saat melayani tamu atas pelanggan dapat lebih baik lagi serta mengerti apa yang diinginkan tamu sehingga diharapkan tamu atas pelanggan dapat puas dengan pelayanan yang kita berikan serta dapat menjalin suatu hubungan yang harmonis dan selaras antara *waiter / waitress* dengan pelanggan atas tamu.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan Proyek Akhir ini masih dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan Proyek Akhir ini.

Penulis berharap semoga dikemudian hari Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat digunakan sebagai penambah wawasan psikologi pelayanan.

Surabaya, Januari 2009

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama penulis mengucapkan rasa syukur alhamdulillah, saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat taufiq dan hidayahnyalah penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Dimana hasil Proyek Akhir ini di dapatkan oleh penulis dengan kerja keras dan sungguh-sungguh agar tidak mengecewakan keluarga yang telah memberikan biaya untuk pendidikan penulis. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Rosdiana, *Bachelor of Business*, selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya.
2. Ibu Riris Yuniarsih, S.St.Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah mendukung penulis sehingga Proyek Akhir ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Endah Lestari, S.St.Par selaku Dosen Pembimbing Politeknik NSC Surabaya sekaligus *my second mom*, atas kesabaran serta dukungannya membimbing penulis, sehingga Proyek Akhir ini dapat terselesaikan.
4. Bapak M.Z. Arifin selaku HRD Hotel Sahid Surabaya dan Bapak Johannes Hanung selaku F & B Supervisor, terima kasih banyak telah mengijinkan saya untuk mengambil data di Restoran Candi Bentar dan terima kasih atas informasi yang telah diberikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik NSC yang telah membantu dan mendorong atas Proyek Akhir ini.
6. Semua teman-teman Diploma III (tiga) atas support dan dukungannya. *I Love U guys*.

7. Keluarga, terutama mama dan papa yang telah memberikan do'a dan dukungannya agar penulis tetap semangat menyelesaikan Proyek Akhir ini.
8. Keluarga Pakis mama Wati dan papa Tugiyana yang telah menjadi *my second family* yang telah memberikan doa serta semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas pendahuluan proyek tugas akhir ini serta adik Bunga, Ria, Maki atas *support*-nya selama ini.
9. Terima kasih kepada *my best friend* Qodri Andina terima kasih atas nasehat-nasehat yang telah diberikan agar penulis tetap semangat, Agustina, Dinna, Maggie and Retha, Noval, Nyoman, Victor, Luxfi, abah Titto terima kasih atas semua kenangan dan hari yang menyenangkan dengan kalian.
10. Untuk kakak-kakakku (Heni, mas Andik, mbak Elisa) terima kasih atas doa dan *support*-nya selama ini.
11. Untuk *my lovely* Yuda yang selama ini memberikan arti hidup dan cinta yang sesungguhnya terima kasih atas *support* dan doanya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas ini tepat waktu. *Love you babe*.

Surabaya, Januari 2009

Penulis