

PROYEK AKHIR
PERANAN *WAITER / WAITRESS* DALAM
USAHA MENERAPKAN *STANDART*
***OPERATIONAL PROCEDURE* PELAYANAN**
DI *GELATO BAR RESTAURANT*



Oleh :

Victor Yudha Satria Jayadi

NIM : 61060015

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK NSC SURABAYA

SURABAYA

2009

LEMBAR PENGESAHAN

**PERANAN *WAITER / WAITRESS* DALAM USAHA
MENERAPKAN *STANDART OPERATIONAL PROCEDURE*
PELAYANAN DI *GELATO BAR RESTAURANT***

Oleh :

Victor Yudha Satria Jayadi

NIM : 61060015

Kepada

Politeknik NSC Surabaya

Surabaya, 28 Januari 2009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perhotelan

Riris Yuniarsih S, St, Par

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Agres Tjahjoko. S,St,Par

PROYEK AKHIR
PERANAN *WAITER / WAITRESS* DALAM USAHA
MENERAPKAN *STANDART OPERATIONAL*
PROCEDURE* PELAYANAN DI *GELATO BAR
RESTAURANT

Oleh :

Victor Yudha Satria Jayadi
NIM : 61060015

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 syukur Puji tuhan kepada Tuhan YME, akhirnya PROYEK AKHIR ini dapat diselesaikan dengan baik. PROYEK AKHIR yang berjudul "PERANAN *WAITER / WAITRESS* DALAM USAHA MENERAPKAN *STANDART OPERATIONAL PROCEDURE* PELAYANAN DI *GELATO BAR RESTAURANT*". PROYEK AKHIR ini merupakan salah satu persyaratan akademis yang ditempuh oleh mahasiswa Program Studi D III perhotelan Politeknik NSC Surabaya didalam menyelesaikan studinya.

PROYEK AKHIR ini disusun berdasarkan dari mata kuliah yang kami dapat selama belajar di Politeknik NSC Surabaya serta hasil penelitian yang dilakukan selama mengerjakan PROYEK AKHIR. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan PROYEK AKHIR ini banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta saran dan juga dorongan moril dari berbagai pihak.

Penulis merasa masih banyak sekali kekurangan dalam penyusunan PROYEK AKHIR ini, oleh karena segala kritik serta saran sangat dibutuhkan guna melengkapi kekurangan – kekurangan tersebut. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak dan selamat membaca.

Surabaya, 28 Januari 2009

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama – tama penulis panjatkan puji syukur kehadirat Tuhan YME yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karunia – NYA sehingga PROYEK AKHIR ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan PROYEK AKHIR ini, banyak mendapat bantuan, bimbingan, serta saran – saran juga dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu izinkanlah penulis hanturkan terima kasih yang setinggi – tingginya kepada :

1. Ibu Roesdiana, Bachelor of Bussiness, selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya
2. Ibu Riris Yuniarsih S,St,Par, selaku Kepala Program Studi Perhotelan Politeknik NSC Surabaya
3. Bapak Agress Tjahjoko. S,St,Par , selaku Dosen Pembimbing Politeknik NSC Surabaya yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk sehingga penulisan PROYEK AKHIR ini dapat terselesaikan
4. Para Dosen Politeknik NSC Surabaya, yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis
5. Yang tercinta kedua orang tua saya, tante saya, saudara-saudaraku Gindeng, Temon dan Nguik, yang telah memberikan dorongan secara moril serta doa agar penyusunan PROYEK AKHIR ini berjalan lancar
6. Teman – teman terbaikku Noval, Qodri, Herda, Meggie, Retha, Elly, Dina, Nyoman, Luxfi, Tito, serta teman – teman D III Perhotelan Politeknik NSC Surabaya Khususnya semester IV yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, atas doa dan dukungan serta kerja samanya.

Semoga Tuhan YME yang maha pengasih dan maha penyayang melimpahkan imbalan atas budi kebaikan semuanya. Akhirnya PROYEK AKHIR ini, penulis persembahkan untuk almamater tercinta, dengan harapan semoga yang penulis tulis ini dapat bermanfaat untuk masa yang akan datang. Namun demikian penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang dapat penulis persembahkan kiranya masih jauh dari kesempurnaan, hal ini mengingat keterbatasan kemampuan penulis, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran – saran lebih lanjut.

Penulis