

PROYEK AKHIR

STANDART KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN

Oleh :

NENDRA SETYA NANTA

NIM : 61050015

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK NSC SURABAYA

2008

PROYEK AKHIR

**STANDART KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN
RESTORAN MEKARSARI
DI HOTEL SANTIKA
SURABAYA**

Oleh :

Nendra Setiyananta

N.I.M. : 61050015

Kepada :

POLITEKNIK NSC SURABAYA

Surabaya

Tanggal : 27 Februari 2008

**Mengetahui,
Kepala Program Studi Perhotelan**

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**

Riris Yuniarsih, S.St.Par.

Endah Lestari, S.St.Par

PROYEK AKHIR

STANDART KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN RESTORAN MEKARSARI DI HOTEL SANTIKA SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nendra Setiyananta

N.I.M. : 61050015

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 27 Februari 2008

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

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

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Tuhan YME, karena telah memberikan rahmat dan hidayahNya atas terselesaikannya penulisan Proyek Akhir ini. Adapun judul yang penulis angkat dalam proyek ini adalah "STANDART KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN".

Penyusunan Proyek Akhir ini tidak luput dari bantuan orang-orang yang telah sudi membantu penulis sehingga Proyek Akhir ini dapat disusun dengan baik. Tanpa bantuan mereka mungkin penulis akan mengalami kesulitan dalam penyusunannya. Hal baik yang dapat ditunjukkan oleh penulis adalah rasa kebersamaan yang timbul antara penulis dan orang-orang yang telah membantunya, kesediaan membantu, tekad yang bulat, semangat yang tinggi serta keinginan dari penulis yang ingin segera menyelesaikan Proyek Akhir Ini. Akhirnya dengan kerja keras dan tekad yang kuat, Proyek Akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis berharap, semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembacanya. Penulis menyadari bahwa penulisan Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu segala kritik dan saran yang dapat membangun dari berbagai pihak, tentunya sangat diharapkan. Atas perhatian yang telah diberikan penulis ucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, 27 Februari 2008

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama - tama penulis memanjatkan puji syukur kepada Tuhan YME, atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga Proyek Akhir ini dapat terselesaikan.

Penyusunan Proyek Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah sudi membantu dengan penuh keikhlasan, oleh karena itu tidak berlebihan bila penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya dan penghargaan yang setinggi - tingginya kepada :

1. Bpk. Drs. Hariyanto, selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya
2. Ibu Riris Yuniarsih, S.St.Par, selaku kepala program studi Perhotelan Politeknik NSC Surabaya, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran yang sangat membantu dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
3. Ibu Endah Lestari S. St. Par, Dosen Pembimbing F and B Service Politeknik NSC Surabaya, yang telah memberikan masukan - masukan, saran, pembetulan - pembetulan serta penambahan materi yang dapat membantu penyusunan Proyek Akhir ini.
4. Bapak dan ibu Dosen Politeknik NSC Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan serta membantu kelancaran studi bagi penulis.
5. Kedua Orang Tuaku, kakakku serta orang - orang yang menyayangi dan mencintaiku, telah memberikan dorongan, semangat serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini. *" I Love U All "*

6. Teman-ternan kampusku yang penulis sayangi, terima kasih atas semangat kebersamaan yang diberikan serta kesediaan bertukar pikiran dan informasi.
"Thank's for all" and "**Semangat Kawan**".

Penulis berharap sernoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan imbalan yang sepatasnya dan selalu dalam lindungan Tuhan YME, amin

Surabaya, 27 Februari 2008

Penulis