

PROYEK AKHIR

KOMPETENSI YANG HARUS DIMILIKI OLEH

PETUGAS RESTORAN UNTUK

MEMBERIKAN KEPUASAN

TAMU DI HOTEL WETA

INTERNATIONAL

SURABAYA



Oleh :

Nurmansyah Hariadi
N.I.M. 61050010

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC SURABAYA
SURABAYA
2008

PROYEK AKHIR

KOMPETENSI YANG HARUS DIMILIKI OLEH PETUGAS RESTORAN UNTUK MEMBERIKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL WETA INTERNATIONAL SURABAYA

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



Oleh :

**Nurmansyah Hariadi
N.I.M. 61050010**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK NSC SURABAYA
SURABAYA
2008**

PROYEK AKHIR

**KOMPETENSI YANG HARUS DIMILIKI OLEH
PETUGAS RESTORAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI HOTEL WETA
INTERNATIONAL
SURABAYA**

Oleh :

**Nurmansyah Hariadi
N.I.M. 61050010**

**Kepada
Politeknik NSC Surabaya
Surabaya
Tanggal : 22 Oktober 2008**

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perhotelan

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Riris Yuniarsih, S.St.Par

Agres Tjahjoko, S.St.Par

PROYEK AKHIR

KOMPETENSI YANG HARUS DIMILIKI OLEH PETUGAS RESTORAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL WETA INTERNATIONAL SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**Nurmansyah Hariadi
N.I.M. 61050010**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 27 Februari 2008
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji :

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

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayahnya 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 dunia pariwisata dewasa ini mengalami perkembangan yang sangat pesat sekali. Begitu juga dengan restoran, karena restoran adalah salah satu sarana yang ikut memberikan *income* bagi hotel.

Sebuah restoran apabila tidak dikelola dengan baik dari segi pelayanannya maka tidak akan berkembang dengan baik. Restoran yang baik harus mempunyai para *waiter/ss* yang berkualitas. Untuk itu disini akan dijelaskan tentang segala sifat dan sikap yang harus dimiliki oleh seorang *waiter/ss* agar restoran dapat berkembang dengan baik dan dapat meningkatkan kepuasan tamu yang berkunjung ke restoran tersebut yang akan memberikan pengaruh terhadap perkembangan hotel juga.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan Proyek Akhir ini masih jauh 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 bahan acuan untuk meningkatkan perkembangan restoran. Amin

Surabaya, Februari 2008

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan karunianya sehingga Proyek Akhir ini dapat terselesaikan.

Terima kasih tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada Ibu Roesdiana, Bachelor of Business selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya.

Terima kasih tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada segenap Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Politeknik NSC Surabaya yang telah membantu dalam kelancaran studi penulis.

Terima kasih tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada Ibu Riris Yuniarsih, S.St.Par selaku Ketua Program Studi Perhotelan, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, saran serta masukan.

Terima kasih tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya saya ucapkan kepada Bapak Agres Tjahjoko, S.St.Par selaku Dosen Pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran serta semangat yang tak terhingga kepada kami.

Surabaya, Februari 2008

Penulis