TUGAS AKHIR

PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP *REPEATER GUEST* DI HOTEL 88 EMBONG KENONGO SURABAYA

Oleh:

NAMA : REIKE PINSA

NIM : 61150005

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK NSC SURABAYA

2018

TUGAS AKHIR

PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP REPEATER GUEST DI HOTEL 88 EMBONG KENONGO SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Diploma III Program Studi Perhotelan
Politeknik NSC Surabaya

Oleh:

NAMA : REIKE PINSA

NIM : 61150005

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK NSC SURABAYA

2018

TUGAS AKHIR

PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP *REPEATER GUEST* DI HOTEL 88 EMBONG KENONGO SURABAYA

Oleh :

REIKE PINSA

NIM: 61150005

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 07 Juni 2018

Menyetujui,

Pembimbing I	**Pembimbing II**
(Riris Yuniarsih, S.ST.Par., M.M., M.MPar.)	(Endah Lestari, S.ST.Par., M.Par.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Perhotelan

(Kristian Raharja Triatmaja, S.Pd., M.Kes.)

TUGAS AKHIR

PERANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP *REPEATER GUEST* DI HOTEL 88 EMBONG KENONGO SURABAYA

Disusun Oleh:

REIKE PINSA

NIM: 61150005

Telah Dipertahankan didepan tim penguji Pada Tanggal 29 Juni 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji

1. Wiwin Wachidyah, S.Sos., MM.Par ……
2. Yuniawati Ekaningrum, SE, M.Sc ……

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas pemberian rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah mendapat bantuan serta dorongan dari beberapa orang yang telah banyak dilibatkan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Rudianto, S.T., M.Cs., selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya;
2. Bapak Kristian Triatmaja, S.Pd., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Perhotelan;
3. Ibu Riris Yuniarsih, S.ST.Par., M.M., M.MPar., selaku dosen pembimbing I atas bantuan, dorongan serta motivasinya dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini;
4. Ibu Endah Lestari, S.ST.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing II atas bantuan dan masukannya untuk laporan Tugas Akhir ini;
5. Bapak Agus Suryadi, selaku *Hotel Manager* Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya yang telah mengijinkan saya untuk membuat penulisan dalam penyusunan laporan ini;
6. Ibu Evita Maya, S.E., selaku *Human Resources Department* Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya;
7. Bapak Wida Hantoro, selaku *Housekeeping Supervisor* Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya;
8. Segenap *staff* serta tamu Hotel 88 Embong Kenongo Surabaya yang telah membantu penyusunan Tugas Akhir ini;

9. Kedua orang tua penulis atas segala doa restu dan keluarga penulis dalam memberikan bantuan dukungan material serta moral;
10. Serta sahabat-sahabat penulis, Tika, Erlina, Dinar, dan seluruh teman-teman Prodi Perhotelan 2015 yang selalu saling mendukung satu sama lain.

Dan semoga atas segala bantuan dan pengetahuan serta motivasi yang telah penulis terima, bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan semoga semua bantuan yang penulis dapatkan, diberikan juga imbalan yang berlimpah dari Allah SWT. Aamiin.

Surabaya, 07 Juni 2018

Penulis

Reike Pinsa

PERNYATAAN

Saya, Reike Pinsa (61150005) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan *(plagiarism)* dari hasil karya orang lain. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Politeknik NSC Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Politeknik NSC Surabaya.

Surabaya, 07 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,

Reike Pinsa

NIM. 61150005