TUGAS AKHIR

STANDARISASI *SEQUENCE OF SERVICE* UNTUKMEMPERLANCAR OPERASIONAL KERJA DI PALAPA COFFEE SHOP GRAND INNA TUNJUNGAN SURABAYA

Oleh :

RETNO INDRAWATI

NIM : 61150012

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK NSC

SURABAYA

2018

TUGAS AKHIR

STANDARISASI *SEQUENCE OF SERVICE* UNTUK MEMPERLANCAR OPERASIONAL KERJADI PALAPA COFFEE SHOP GRAND INNA TUNJUNGAN SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Gelar Ahli Madya Diploma III Program Studi Perhotelan

Politeknik NSC Surabaya

Oleh :

RETNO INDRAWATI

NIM : 61150012

PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK NSC

SURABAYA

2018

TUGAS AKHIR

STANDARISASI *SEQUENCE OF SERVICE* UNTUK MEMPERLANCAR OPERASIONAL KERJA DI PALAPA COFFEE SHOPGRAND INNA TUNJUNGAN SURABAYA

Oleh :

RETNO INDRAWATI

NIM : 61150012

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 28 Agustus 2018

Menyetujui,

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

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perhotelan

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

TUGAS AKHIR

STANDARISASI *SEQUENCE OF SERVICE* UNTUK MEMPERLANCAR OPERASIONAL KERJA DI PALAPA COFFEE SHOPGRAND INNA TUNJUNGAN SURABAYA

Oleh :

RETNO INDRAWATI

NIM : 61150012

Telah Dipertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal 30 Agustus 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

1. Wiwin Wachidyah, S.Sos., MM.Par. ……..
2. Ir. Sudono Noto Pradono, S.Pd., S.Pd., M.Pd. ……..

PERNYATAAN

Saya, Retno Indrawati (61150012) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benarhasil karyasaya sendiri, bukan hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain. Tugas Akhir ini belum perna 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 ditulis atau di publikasikan 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 harinya terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, 28 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,

Retno Indrawati

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas pemberian rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan sebaik-baiknya. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapatkan bantuan dan dorongan dari dosen pembimbing untuk dapat menyelesaikan laporan ini dengan tepat waktu Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Kuswandi selaku HRD Grand Inna Tunjungan Surabaya
2. Bapak Sulasmono selaku Food And Beverage Manager
3. Terimakasih kepada kedua orang tua atas doa, kepercayaan dan dukungannya
4. Bapak Rudianto, S.T.,M.Cs. selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya
5. Ibu Dr. Siti Mahmudah, S.Sos., M.Si selaku Asisten Direktur I bidang akademi dan kemahasiswaan
6. Bapak Kristian Triatmaja Raharja S.Pd.,M.Kes. selaku Kaprodi Perhotelan
7. Ibu Riris Yuniarsih,S,S,ST.Par,M.M.,M.MPar selaku Dosen pembimbing I
8. Ibu Endah Lestari S,ST.Par.,M.Par selaku Dosen pembimbing II

Dan semoga atas segala bantuan pengetahuan yang telah penulis terima dan motivasinya, bermanfaat bagi penulis dan pembaca, hanya ucapan terimakasih dan doa saya ucapkan semoga dapat imbalan yang berlimbah dari Allah SWT. Amin.

Surabaya 28 Agustus 2018

Penulis