

**TUGAS AKHIR**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *GUEST***  
***RELATION OFFICER (GRO) DI ZAP CLINIC***  
**SURABAYA**



**Oleh:**

**REZA MITA FERDIANI**

**NIM: 61150016**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**  
**POLITEKNIK NSC SURABAYA**  
**2018**

**TUGAS AKHIR**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *GUEST  
RELATION OFFICER (GRO)* DI *ZAP CLINIC*  
SURABAYA**

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



**Oleh:**  
**REZA MITA FERDIANI**  
**NIM: 61150003**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK NSC SURABAYA  
2018**

**TUGAS AKHIR**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *GUEST***  
***RELATION OFFICER (GRO) DI ZAP CLINIC***  
**SURABAYA**

**Oleh :**

REZA MITA FERDIANI

NIM: 61150016

Politeknik NSC Surabaya tanggal 29 Juni 2018

Menyetujui,

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

(Yuniawati Ekaningrum, SE, M.Sc.)

(Endah Lestari, M.Par.)

Mengetahui, Ketua  
Program Studi  
Perhotelan

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

**TUGAS AKHIR**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *GUEST***  
***RELATION OFFICER (GRO) DI ZAP CLINIC***  
**SURABAYA**

*Disusun Oleh :*

REZA MITA FERDIANI  
NIM: 61150016

Telah dipertahankan didepan tim penguji Pada Tanggal 29 Juni 2018  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji

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

## **PERNYATAAN**

Saya, Reza Mita Ferdiani (61150016) 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 sebenar - benarnya, dan apabila dikemudian 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, 29 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,

Reza Mita Ferdiani

NIM. 61150016

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya dalam bentuk maupun isinya.

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma III Program Studi Perhotelan di Politeknik NSC Surabaya. Penulis memilih judul Tugas Akhir yaitu: **“STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *GUEST RELATION OFFICER* DI *ZAP CLINIC* SURABAYA”**

Pada kesempatan yang berharga ini penulis sampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah mendukung proses penulisan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Orang tua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan material dan moral
2. *ZAP Clinic* yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung serta memberikan teori pendukung untuk penulisan Tugas Akhir
3. Ibu Yuniawati Ekaningrum, SE, M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir
4. Ibu Endah Lestari, M.Par., selaku dosen wali dan pembimbing yang telah membantu dalam cara penulisan Tugas Akhir

5. Sahabat penulis Devi Noviantika yang telah membantu pembuatan judul Tugas Akhir ini, serta memberikan dukungan dan motivasi penuh.
6. Seluruh sahabat dan orang terkasih yang telah memberikan dorongan positif kepada penulis baik langsung maupun tidak langsung.
7. Dosen serta seluruh staff Politeknik NSC Surabaya yang telah membantu dalam kemudahan akses demi kelancaran penulisan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, semoga laporan Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat terutama bagi pihak – pihak terkait untuk mengkaji dan mengembangkannya.

Surabaya, 29 Juni 2018

**REZA MITA FERDIANI**

**NIM: 61150016**