ETIKA PELAYANAN *WAITER*

(Studi Deskriptif tentang Etika Pelayanan *Waiter* di Restoran Dharmawangsa Hotel Singgasana Surabaya)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Katon Jelang Ramadhan Karisfianto

071102013

PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN/BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

2014

ETIKA PELAYANAN *WAITER*

Studi Deskriptif tentang Etika Pelayanan *Waiter* di Restoran Dharmawangsa Hotel Singgasana Surabaya)

TUGAS AKHIR

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Program Diploma III Kepariwisataan / Bina Wisata
Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga

Disusun Oleh:

Katon Jelang Ramadhan Karisfianto

071102013

PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN/BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

2014

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir.

Surabaya, 19 Desember 2014

Katon Jelang Ramadhan Karisfianto

LEMBAR PERSETUJUAN

ETIKA PELAYANAN *WAITER*

Studi Deskriptif tentang Etika Pelayanan *Waiter* di Restoran Dharmawangsa

Hotel Singgasana Surabaya)

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 19 Desember 2014

Dosen Pembimbing

Novianto Edi Suharno, SST Par., M.Si
NIP. 197411042008121002

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan di hadapan komisi penguji :

Program Studi : DIII Kepariwisataan / Bina Wisata

Departemen : Bisnis

Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga Surabaya

Pada hari : Senin

Tanggal : 05 Januari 2015

Pukul : 10:00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Penguji I

Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si
NIP. 197512232003122001

Penguji II

Novianto Edi Suharno, SST Par., M.Si
NIP. 197411042008121002

HALAMAN PERSEMBAHAN

TUGAS AKHIR INI KUPERSEMBAHKAN

KEPADA

KEDUA ORANG TUAKU

SELURUH KELUARGA BESARKU

SERTA TEMAN-TEMANKU

TERSAYANG DAN TERCINTA

MOTTO

“ SUCCESS DON’T MAKE YOU HAPPY BUT HAPPY MAKE YOU SUCCESS ! ”

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, dengan rahmat, ridho serta hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata pada program studi Diploma III Kepariwisataan / Bina Wisata peminatan Perhotelan Universitas Airlangga Surabaya.

Topik permasalahan penelitian ini mengenai etika pelayanan *waiter* di Restoran Dharmawangsa Singgasana Hotel Surabaya. Karena Etika Pelayanan sangat penting untuk industri perhotelan.

Peneliti merasa dalam penyusunan tugas akhir ini masih menemui beberapa hambatan dan kesulitan, selain itu tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan dari semua pihak serta para pembaca.

Penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan yang diberikan kepada peneliti, oleh karena itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas segala berkat yang dicurahkan sehingga saya dimampukan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Anangsyang Isfianto dan Ibu Sukartini yang telah mendoakan dan memberikan semangat pada saya.

3. Adik dan Mbak saya, Dwigy Brilian Muhamaddanis dan Mbak Heni Hidayati yang telah memberikan doakan dan dukungan supaya saya menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Untuk semua keluarga besar saya yang telah mendukung saya dan mendoakan saya agar menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Andy Umardiono, selaku Ketua Program Studi Diploma III Kepariwisataan / Bina Wisata Universitas Airlangga, yang telah menyalurkan ilmu nya dalam bentuk kuliah Teknik Penulisan Ilmiah yang sangat-sangat bermanfaat bagi penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak Novianto Edi Suharno, selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar serta tekun mengarahkan mahasiswanya ini agar dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan baik, cepat, dan tepat.
7. Para dosen D3 Pariwisata dan Bina Wisata Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmunya.
8. Seluruh pihak Singgasana Hotel Surabaya, terutama Bapak Sujadi dan Bapak Sudarmawan yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan segala informasi yang saya butuhkan untuk penyusunan tugas akhir ini, seluruh staff *Food and Beveraga Service* atas bantuan dan dukungannya.
9. Kepada Teman-Teman saya : Arif alias Sule yang rela meluangkan banyak waktu bersama saya di perpustakaan dan depot slamet serta warung makan budimah, Nafil Ahmad Istiglal yang selalu men-*support* saya untuk

menyelesaikan tugas akhir ini, Elisa Nur yang selalu men-*support* saya dan memberikan motivasi kepada supaya menyelesaikan tugas akhir ini.

10. Dan juga teman-teman saya Hotel dan UPW 2011 maaf gak bisa sebut satu per satu, terima kasih atas bantuan dan supportnya dari kalian semua.

Dan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala hal yang tela diberikan. Akhir kata peneliti berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan semua pihak.

Surabaya, 19 Desember 2014

Penulis