

PENGENDALIAN MUTU KERJA

**(Studi Deskriptif Tentang Upaya Manajemen Singgasana Hotel Surabaya
Dalam Mempertahankan Mutu Kerja Karyawan di Food & Beverage Service)**

TUGAS AKHIR



**DISUSUN OLEH:
MIRNA MURTI LEAMITA
(071210213025)**

PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN / BINA WISATA

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

SEMESTER GENAP TAHUN 2014 - 2015



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 Juni 2015

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mirna', is centered over a large, faint watermark of the Universitas Airlangga logo. The logo is circular with a blue and yellow color scheme and contains a central emblem.

Mirna Murti Leamita

NIM 071210213025

PENGENDALIAN MUTU KERJA

**(Studi Deskriptif Tentang Upaya Manajemen Singgasana Hotel Surabaya
Dalam Mempertahankan Mutu Kerja Karyawan di Food & Beverage
Service)**

Tugas Akhir

**Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi D3 pada Fakultas
Vokasi Universitas Airlangga**

Disusun oleh

Mirna Murti Leamita

071210213025

PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN / BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

SEMESTER GENAP TAHUN 2014 - 2015

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGENDALIAN MUTU KERJA

**(Studi Deskriptif Tentang Upaya Manajemen Singgasana Hotel Surabaya
Dalam Mempertahankan Mutu Kerja Karyawan di Food & Beverage
Service)**

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan



Dosen Pembimbing

(Nur Emma Suriani, S.Sos, M.Si)

NIP. 197512232003122001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir ini telah diujikan dan disahkan di hadapan Komisi Penguji

PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN / BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 23 Juni 2015

Pukul : 11:00

Komisi Penguji terdiri dari:

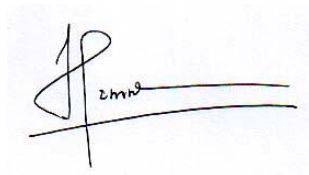
Dosen Penguji I



(Andy Umardiono, S.Sos, M.Si)

NIP. 197203241999031001

Dosen Penguji II



(Nur Emma Suriani, S.Sos, M.Si)

NIP. 197512232003122001

LEMBAR PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua tersayang Ibu dan Ayah,

Terimakasih untuk segala dukungan doa, moril dan materiil yang diberikan kepada Mirna sehingga dapat menyelesaikan segala urusan perkuliahan selama 3 tahun ini dengan tepat waktu.

Kedua Adik Kandung kesayangan Mirna, Milanita Dewi Septya dan Achmad Gandhi dan Seluruh keluarga besar.

Semua sahabat terbaik Mirna, Latifah Retna Sari, Viar Ayurachma Sebrina, Gaby Octovani, Arinta Sulistyowati, Hariyadi Surya Wijaya, terimakasih atas semua support yang kalian kasih buat Mirna.

Anggota keluarga cemara, perhotelan 2012 D3 Pariwisata Universitas Airlangga.

Dan

Semua keluarga besar D3 Pariwisata Universitas Airlangga khususnya angkatan 2012 dan semua Dosen pengajar beserta staff.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah S.W.T atas rahmat-Nya maka Tugas Akhir yang berjudul PENGENDALIAN MUTU KERJA (Studi Deskriptif Tentang Upaya Manajemen Singgasana Hotel Surabaya Dalam Mempertahankan Mutu Kerja Karyawan di *Food & Beverage Service*) ini dapat penulis selesaikan dengan sebaik-baiknya.

Tujuan dan manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah selain memenuhi persyaratan dalam kelulusan menyelesaikan pendidikan pada D3 Kepariwisata / Bina Wisata Universitas Airlangga, juga dimaksudkan untuk dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman penelitian lapangan khususnya yang terkait dengan pembahasan ini pada bagian *Food & Beverage Service* yang ada pada *Food & Beverage Department* di Singgasana Hotel Surabaya.

Penulis menyadari banyaknya hambatan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir Praktik Kerja Lapangan, meskipun masih terdapat ketidaksempurnaan dalam penulisannya.

Dalam penulisan ini penulis banyak menerima dorongan, masukan serta bimbingan yang sangat bernilai sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Allah S.W.T yang telah memberikan semua karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya dan dalam waktu yang telah ditentukan.
2. Keluarga tercinta “Ibu, Ayah, Adik, Nenek, Sahabat” yang selalu memberikan dukungan berupa doa, materi dan materiil kepada penulis.
3. Ibu Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing dari penulis. Beliau telah memberikan banyak waktunya untuk membantu Penulis dan telah banyak memberikan kritik dan saran yang sangat membantu dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh dosen dan staff pembantu di D3 Kepariwisata / Bina Wisata Universitas Airlangga yang membantu kelancaran penulis sejak melakukan Praktik Kuliah Lapangan hingga terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan mohon maaf atas ketidaksempurnaan Tugas Akhir ini, baik yang disengaja atau pun tidak disengaja. Semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan gambaran yang jelas dan bermanfaat bagi pihak pembacanya guna meningkatkan pengetahuan, sehingga pembaca dapat mempertimbangkan sebagai acuan penulisan Tugas Akhir selanjutnya.

Surabaya, 19 Juni 2015

Mirna Murti Leamita