

**PENCIPTAAN SUASANA KEKELUARGAAN
ANTARA STAFF DENGAN KONSUMEN
STUDI KASUS DIRESTORAN BEER GARDEN
HOTEL PATRA SURABAYA HILTON INTERNATIONAL**

TUGAS AKHIR

KK
Fis. Pw. 03/99
Puj
P



Disusun oleh :

ARIE PUJANTO

NPM : 079610173-S

**PROGRAM STUDI D3 ILMU PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Th 1998/1999**

**PENCIPTAAN SUASANA KEKELUARGAAN
ANTARA STAFF DENGAN KONSUMEN
STUDI KASUS DIRESTORAN BEER GARDEN
HOTEL PATRA SURABAYA HILTON INTERNATIONAL**

TUGAS AKHIR

MAKSUD :

Sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Disusun oleh :

ARIE PUJANTO

NPM : 079610173-S

**PROGRAM STUDI D3 ILMU PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Th 1998/1999**

LEMBAR PERSETUJUAN



Dosen Pembimbing



NEFFRETY NILAMSARI, S.Sos.

NIP : 132 230 970

**Tugas Akhir ini dipertahankan dihadapan penguji
pada tanggal : 26 Juli 1999**

Panitia Penguji terdiri dari :



ABSTRAK

Situasi dan kondisi persaingan yang semakin ketat dalam bidang pelayanan membawa dampak pelayanan yang baik saja tidak cukup untuk menarik tamu agar selalu datang ke tempat kita. Pelayanan yang baik harus ditunjang terciptanya suasana kekeluargaan yang ramah tamah serta penuh dengan senyum yang menawan akan membuat tamu merasa puas dan dihargai sehingga membuat tamu untuk datang lagi. Untuk mengetahui seberapa besar peranan penciptaan suasana kekeluargaan terhadap tamu untuk selalu datang. Maka penelitian ini dibuat dan dilaksanakan.

Selain itu penelitian ini dibuat juga untuk mengetahui dimana letak dari proses penciptaan suasana kekeluargaan terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian akan diketahui indikator-indikator kualitas pelayanan terhadap suasana kekeluargaan yang harus diperbaiki atau disempurnakan agar kepuasan tamu dapat ditingkatkan.

