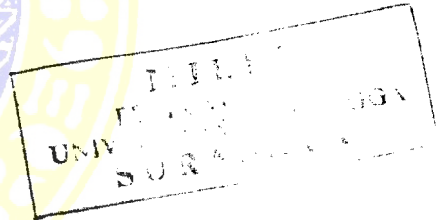
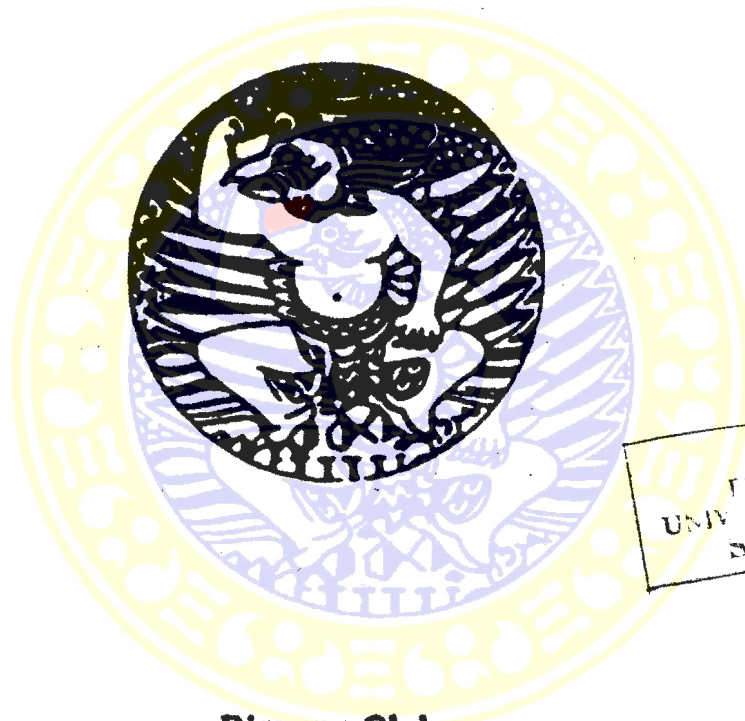


**SISTEM PELAYANAN SERVICE EXPRESSTM
KEPADA TAMU DI HOTEL THE WESTIN
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

KK
Fis. Pol. S2142
Dini
5



Disusun Oleh :

Mohamad Dimyati
079610089 - 8

**PROGRAM STUDI D-3 ILMU PARIWISATA
JURUSAN PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GENAP TAHUN 1998 / 1999**

**SISTEM PELAYANAN SERVICE EXPRESSTM
KEPADA TAMU DI HOTEL THE WESTIN
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**Maksud : Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Disusun Oleh :

**Mohamad Dimyati
079610089 - S**

**PROGRAM STUDI D-3 ILMU PARIWISATA
JURUSAN PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GENAP TAHUN 1998 / 1999**

Setuju untuk diujikan

Surabaya, 25 Juni 1999

Dosen Pembimbing



DENY ARNOS KWARY, S.s

NIP. : 132230684

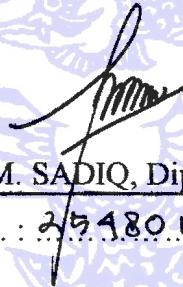
Tugas akhir ini telah dipertahankan di hadapan panitia pengujian pada tanggal 17 Juli 1999.

Panitia penguji terdiri dari :



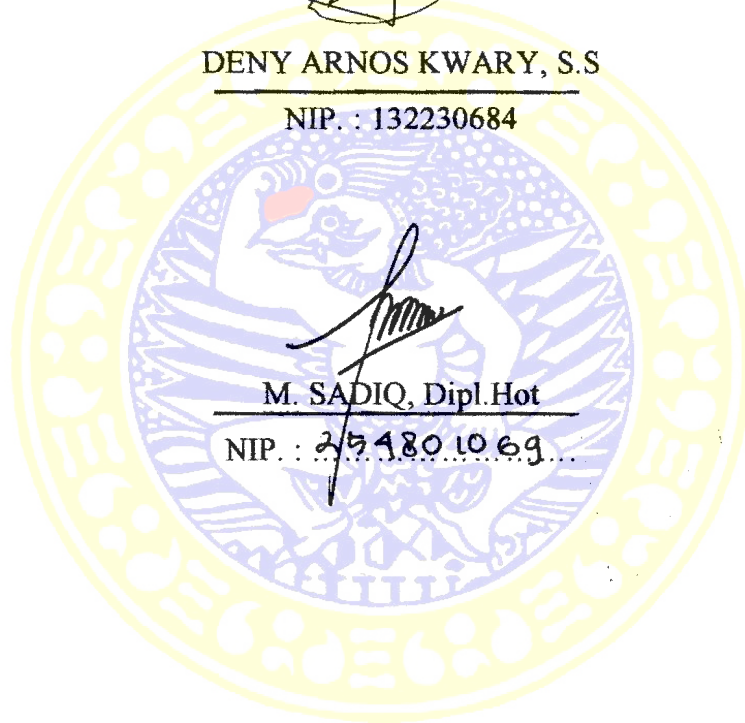
DENY ARNOS KWARY, S.S

NIP. : 132230684



M. SADIQ, Dipl.Hot

NIP. : 254801069...



ABSTRAK

Persaingan yang pesat menuntut suatu usaha perhotelan melakukan suatu inovasi untuk mampu bertahan dan merebut pasar yang ada. Dan kemampuan dari para pengambil keputusan dalam membuat suatu inovasi dengan kreativitasnya benar-benar teruji. Dalam hal ini penulis menemukan suatu bentuk dari inovasi dalam sistem pelayanan di Hotel The Westin Surabaya, yaitu sistem pelayanan **Service Express**.

Banyak para ahli yang mengungkapkan berbagai hal untuk meningkatkan pelayanan, seperti teori dari Barrie Hopson & Mike Scally, dengan teorinya berupa langkah-langkah menuju pelayanan bermutu, Parasuraman, Zeithamal dan Berry, yang banyak mengungkapkan faktor-faktor utama dalam pelayanan di bidang jasa, dan masih banyak lagi para ahli lainnya yang berbicara mengenai positioning yang sangat penting untuk tetap bertahan dalam menguasai pasar seperti David L. Luodon & Albert J. Della Bitta. Kesemuanya itu merupakan sesuatu hal yang perlu dicermati dan diupayakan penerapannya oleh para pelaku bisnis perhotelan.

Dengan semua keunikan dari **Service Express** penulis berusaha mengungkapkan lebih jauh bagaimana kelebihan dan kehandalannya. Kemampuannya tersebut diklaim sebagai suatu yang menjanjikan pelayanan yang terbaik. Dan untuk lebih jauh mengetahui semua hal yang berkenaan dengannya penulis mencoba untuk membuktikannya berdasarkan berbagai teori yang relevan dalam sistem pelayanan.

Di akhir tulisan ini penulis menemukan bahwa **Service Express** mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para tamu. Hal ini dapat diketahui setelah penulis melakukan penghitungan prosentase dari jawaban kuesioner responden. Dari jawaban yang diberikan tersebut sebagian besar tamu merasakan kemudahan dan ketepatan juga kecepatan dalam pelayanan. ✓ Keberhasilan tersebut merupakan suatu hasil dari suatu proses pelayanan yang dikelola dengan sungguh-sungguh oleh pihak manajemen. Dan sebagai penentu keberhasilan tersebut terdapat faktor-faktor yang saling terkait. Sebagai faktor yang paling penting adalah kerjasama antara semua personel atau staf yang ada. Semua hal tersebut pada akhirnya akan memberikan suatu nilai tambah yang akhirnya mampu meningkatkan daya saing Hotel Westin itu sendiri.