

HOTELS - RESERVATION

SYSTEMS
ADIN Perpustakaan Universitas Airlangga

44
Fis. Pw. 48105
Pus
u

ROOM SERVICE

UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PEMESANAN KAMAR TAMU HOTEL MERDEKA KEDIRI



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

Disusun Oleh :

LENA MEDIANA PUSTARINI

Nim. 079910608

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

Lembar Persetujuan

Tugas Akhir ini setuju untuk diujikan,
Surabaya, 12 Januari 2005

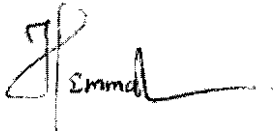


Lembar Pengesahan

Tugas akhir ini telah dipertahankan dihadapan penguji pada tanggal
12 januari 2005



Penguji II



Nur Emma Suriani S. Sos
NIP. 132 305 110

Abstraksi

Peningkatan pelayanan pemesanan kamar tamu merupakan hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh semua hotel. Perlu diingat dalam rangka memberikan pelayanan kepada tamu yang utama adalah haruslah dimiliki anggapan bahwa tamu adalah raja. Tamu adalah seorang yang penting bagi pihak hotel dalam melakukan pekerjaan. Hal ini perlu dimiliki karena tanpa tamu hotel tidak akan mendapatkan apa yang diharapkan dari hasil kerjanya.

Reservation Chart merupakan suatu bentuk formulir yang digunakan bagian reservasi dalam menghitung atau mendata jumlah pesanan kamar. Tidak digunakannya Reservation Chart di Hotel Merdeka Kediri menyebabkan ketidاكلancaran jalannya operasional kerja di kantor depan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Untuk mengatasi hal tersebut maka pihak Hotel Merdeka haruslah melakukan pembenahan tentang kebijaksanaan untuk menggunakan Reservation Chart. Selain itu perusahaan harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu dengan melakukan perbaikan-perbaikan fasilitas yang telah ada.

Langkah-langkah yang yang bisa diambil agar kualitas pelayanan meningkat yaitu penggunaan Reservation Chart, peningkatan Sumber Daya Manusia, penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana yang telah ada.