

**ETIKA PELAYANAN PRIMA**

**(Studi Deskriptif Tentang Penerapan Etika Pelayanan Prima  
Waiter/Waitres Restaurant Seaview, Lotus Desaru Beach Resort and Spa,  
Johor Bahru, Malaysia)**

**TUGAS AKHIR**



**Disusun oleh :**

**Satria Setiawan**

**151611413050**

**PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN / BINA WISATA**

**DEPARTEMEN BISNIS**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**ETIKA PELAYANAN PRIMA**

**(Studi Deskriptif Tentang Penerapan Etika Pelayanan Prima Waiter/Waitres  
Restaurant Seaview, Lotus Desaru Beach Resort and Spa, Johor Bahru, Malaysia)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan D3 Kepariwisata/Bina Wisata  
Universitas Airlangga**

**Disusun Oleh:**

**Satria Setiawan**

**151611413050**

**PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN/BINA WISATA**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2019**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Penulis menyatakan bahwa bagian atau keseluruhan Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan atau ditulis oleh individu selain penulis kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir.

Surabaya, 2 Desember 2019

Yang menyatakan,

**METERAI  
TEMPEL**  
98226AHF200350194  
**6000**  
ENAM RIBU RUPIAH  
**Satria Setiawan**  
**151611413050**



## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

### ETIKA PELAYANAN PRIMA

(Studi Deskriptif Tentang Penerapan Etika Pelayanan Prima oleh Waiter/Waitress Restoran Seaview, Hotel Lotus Desaru Beach Resort and Spa, Johor Bahru, Malaysia)

Tugas akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 2 Desember 2019

Dosen Pembimbing



**Andy Umardiono, S.Sos., M.Si.**  
**NIP. 197203241999031001**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

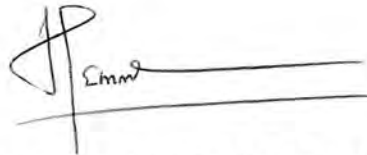
Tugas Akhir ini telah diujikan dan disahkan di hadapan Komisi Penguji Program Studi  
Diploma 3 Kepariwisata/Bina Wisata Departemen Bisnis Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

Pada Hari : Kamis  
Tanggal : 12 Desember 2019  
Pukul : 14.00

Komisi Penguji terdiri atas :

Penguji I



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

Penguji II



**Andy Umardiono, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 197203241999031001**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

Tuhan Yang Maha Esa

Ibu yang selalu support, berdoa, yang selalu menemani perjuanganku,  
perjuangan kita

Ayah yang selalu berjuang untuk anak-anaknya, semoga ayah bangga

Dosen Pembimbing bapak Andy Umardiono, yang sabar dalam membimbing

Teman-teman seperjuangan di kampus

Dan semua pihak yang telah membantu saya dalam pengerjaan tugas akhir ini

**HALAMAN MOTTO**

“DREAM, BELIVE AND MAKE IT HAPPEN”

“DI HINA TIDAK TUMBANG, DI PUJI TIDAK TERBANG”

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “ETIKA PELAYANAN PRIMA (Studi Deskriptif Tentang Penerapan Etika Pelayanan Prima Waiter/Waitres Restaurant Seaview, Lotus Desaru Beach Resort and Spa, Johor Bahru, Malaysia). Selama proses penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu yang selalu berdoa, support, dan menemani perjuangan saya
2. Bapak Andy Umardiono, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang sangat sabar dan selalu support saya
3. Semua Dosen D3 Kepariwisata/Bina Wisata yang telah memberikan ilmunya dan membantu selama masa perkuliahan saya
4. Manajemen Hotel Lotus Desaru Beach Resort and Spa Johor Bahru, Malaysia yang sudah membantu saya dalam penelitian dan menerima maksud baik saya
5. Ibu Hasrida selaku Supervisor Restoran Seaview yang telah menjadi narasumber dan mau berbagi pengalamannya semasa bekerja



6. Staff Restoran Seaview, Kak Alifah, Bang Syafik, Kak Juju, Kak Syafika, Bang Rano dan lainnya yang tidak mampu saya sebutkan satu-satu yang bersedia membantu saya dalam penelitian ini
7. Teman teman Renbo Squad. Bujang, Alda, Farrel, Hazizah, Angga, selalu menghibur, menyemangati dan mau membimbing saya dalam hal apapun
8. Teman teman lainnya Kristiano, Verdy, Rama, Rafisa, Syifa yang juga turut memberikan support dan menghibur dikala sedang sedih
9. Samuel dan Kak Enno yang telah menolong saya dimasa saya sedang kesusahan dan butuh tempat bercerita
10. Teman teman seper-bimbingan Anjas dan Dini yang selalu saling support dan menghibur dan teman teman Pariwisata-Perhotelan angkatan 2016 lainnya

Mohon maaf atas segala kekurangan penulis dalam menuliskan tugas akhir ini.  
Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 2 Desember 2019

Satria Setiawan