

OPINI TAMU TERHADAP PELAYANAN RECEPTIONIST

HOTEL HARRIS POP! GUBENG SURABAYA

(Studi Kuantitatif Tentang Penilaian Tamu Terhadap Pelayanan Receptionist Hotel
Harris Pop Gubeng Surabaya)

TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH :

ZEFANYA EGA SETIAWAN

(151411413040)

PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN / BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

2019

**OPINI TAMU TERHADAP
PELAYANAN RECEPTIONIST
HARRIS-POP! GUBENG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pariwisata Pada Program Studi D3 Pariwisata Fakultas
Vokasi
Universitas Airlangga Surabaya**

DISUSUN OLEH :

ZEFANYA EGA SETIAWAN

NIM : 151411413040

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

OPINI TAMU TERHADAP PELAYANAN RECEPTIONIST HOTEL
HARRIS POP! GUBENG SURABAYA

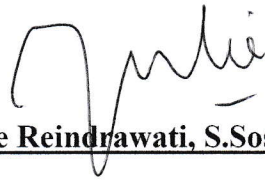
(Studi Kuantitatif Tentang Opini Tamu Terhadap Pelayanan Receptionist

Hotel Harris Pop! Gubeng Surabaya)

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 2 Desember 2019

Dosen Pembimbing,



Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM, PhD.

NIP : 197607071999032001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diujikan dan disahkan dihadapan panitia penguji

Program Studi D3 Kepariwisata / Bina Wisata

Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

Surabaya

Hari : Selasa

Tanggal : 10 Desember 2019

Pukul : 12.00

Penguji I



Novianto Edi Suharno, SST Par., M.Si

NIP : 197411042008121002

Penguji II



Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM, Phd.

NIP : 197607071999032001

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atas keseluruhan isi Tugas Akhir tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi atau universitas lain dan tidak pernah ditulis oleh individu lain selain penyusun kecuali ditulis dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir.

Surabaya, 02 Desember 2019

Yang Menyatakan,



Zefanya Ega Setiawan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini ku persembahkan untuk :

Mama dan Papa yang selalu memberikan dukungan doa, materi dan non-materi

Untuk adik-adikku yang kusayangi

Untuk Istri dan anak-anakku yang selalu memberi semangat

Untuk keluarga besar Lado di Surabaya dan Bali

Untuk DIII Pariwisata Universitas Airlangga

Terima Kasih Untuk Segalanya

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat rahmat dan anugerah yang dilimpahkan, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tugas akhir ini disusun untuk menggambarkan dan mendeskripsikan bagaimana bentuk permasalahan yang terdapat di industri perhotelan dalam divisi *Front Office*, yang dimana peneliti telah melakukan observasi sejak 15 September 2017 sampai dengan 18 Januari 2018.

Penelitian tersebut memberikan manfaat dan pengetahuan bagi peneliti dan pembaca, tugas akhir ini disusun serupa dengan kondisi yang terjadi di HARRIS POP HOTEL Surabaya. Penelitian ini membahas tentang opini penilaian tamu terhadap pelayanan resepsionis.

Tugas akhir yang tersusun dan terselesaikan dengan berbagai bentuk dukungan doa, dukungan moral dan dukungan lainnya, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, puji syukur berkat bantuannya memberikan jalan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir pada hambamu ini, terima kasih ya Tuhan.
2. Kedua orang tua ku yang selalu memberikan dukungan dan doa tanpa henti - hentinya.
3. Ezra, Ferly ,dan Erina selaku adik-adik ku.
4. Istriku Monica, serta Evia dan Ellea anak-anak ku.
5. Keluarga besar Lado di Surabaya dan Bali
6. Ibu Dian Yulie Reindrawati, S.Sos, MM., selaku dosen pembimbing.
7. Bapak Novianto Edi Suharno, selaku KPS DIII Kepariwisataaan.
8. Ibu Sri Endah , selaku dosen wali.
9. Bapak Stylianos Koureas, selaku General Manager Harris Pop Gubeng Surabaya.

10. Pak Aldy Chandra dan Pak Cogito Dino, selaku Front Office Manager dan Assitant Manager di Harris Pop Gubeng Surabaya.
11. Ibu Retno dan Ibu Mimin, selaku HRD Manager dan Training Manager di Harris Pop Gubeng Surabaya.
12. Ko Edo, Mak Eva, Mas Yus'ad, Mbak Della, Mas Fendi, Kak Cici, Galuh, Kak Hana dan seluruh karyawan di HARRIS POP GUBENG Surabaya.
13. Monica Dimitri selaku Istri yang selalu membantu dan memberikan dukungan dan motivasi dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
14. Naufal, Lutfi, Dino, Siti dan teman-teman seperjuangan lainnya. Terimakasih Guys.
15. Seluruh teman – teman satu Angkatan 2014 di Pariwisata kelas UPW & Hotel.
16. Seluruh Civitas Akademik Universitas Airlangga.

Saya menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun merupakan harapan bagi penulis untuk dapat menjadi lebih baik. Semoga penulisan tugas akhir ini memberikan informasi dan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 2019

Zefanya Ega Setiawan