

TUGAS AKHIR

**OPTIMALISASI PERAN FRONT DESK AGENT DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA di JW MARRIOTT HOTEL
SURABAYA**

Disusun untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh sebutan Ahli Madya

(A.Md.) Manajemen Perhotelan



Disusun Oleh

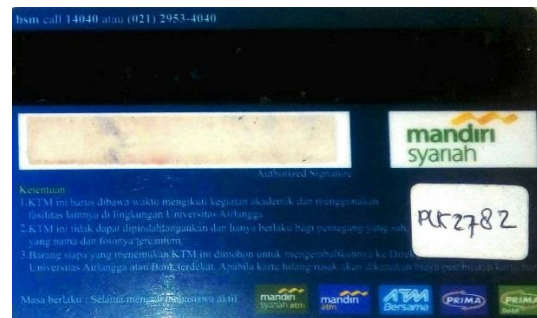
Nurizky Aulia Rihadatul' Ais

NIM. 151711113007

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2020

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)



HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**OPTIMALISASI PERAN *FRONT DESK AGENT* DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA di JW MARRIOTT HOTEL
SURABAYA**

Disusun Oleh :

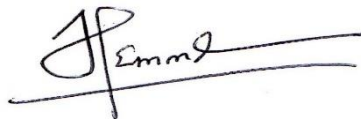
Nurizky Aulia Rihadatul' Ais

151711113007

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 17 Juni 2020

Dosen Pembimbing,



Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si.

197512232003122001

PENGESAHAN

**OPTIMALISASI PERAN *FRONT DESK AGENT* DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA di JW MARRIOTT HOTEL
SURABAYA**

Yang disusun oleh :

Nama : NURIZKY AULIA RIHADATUL' AIS

Nim : 151711113007

Prodi : D3 Manajemen Perhotelan

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal
17 Juni 2020

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna
memperoleh gelar A.Md. pada Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

Susunan Tim Penguji

Penguji I



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM., Ph.D.
NIP.197607071999032001

Penguji II



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

Mengetahui/Menyetujui,
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM., Ph.D.
NIP.197607071999032001

PERNYATAAN ORISINALITAS

TUGAS AKHIR

Saya, (Nurizky Aulia Rihadatul' Ais, NIM 151711113007) menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir ini adalah asli dan benar – benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila dikemudian hari penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya ini serta sanksi – sanksi lain sesuai norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 17 Juni 2020



Nurizky Aulia Rihadatul' Ais

NIM 151711113007

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ **Optimalisasi Peran *Front Desk Agent* Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di JW Marriott Hotel Surabaya** ”

Penulis menyadari bahwa selama proses penelitian dan penyusunan hingga terselesainya Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, sepatutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah membantu :

1. Allah SWT yang telah memberikan ilmu dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di D3 Manajemen Perhotelan.
2. Kedua orang tua penulis, Subehan dan Cahyo Novie Ekawati yang tiada hentinya menjadi motivator dan memberikan inspirasi bagi penulis serta dukungan, semangat, dan doa kepada penulis.
3. Muhamad Mufli Dhiya' Ulhaq, adik penulis yang senantiasa memberi dukungan, dan doa agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA., CMA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberi kesempatan dan fasilitas untuk penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD. selaku Koordinator D3 Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
6. Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memotivasi dan memberi saran kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir
7. Seluruh dosen dan praktisi D3 Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman – pengalaman praktik.

8. Sahabat tercinta penulis, Safirah Mahmuda, seluruh anggota Uwu, seluruh anggota Yeye, dan semua sahabat penulis yang tak dapat di sebutkan satu persatu terimakasih telah menemani perjalanan hidup penulis dan selalu memberi dukungan untuk penulis dalam keadaan apapun.
9. Segenap tim *Front Office Department* JW Marriott Surabaya yang senantiasa membimbing penulis selama penelitian Tugas Akhir di JW Marriott Surabaya.
10. Teman – teman D3 Manajemen Perhotelan 2017 yang telah mengiringi perjalanan penulis selama masa perkuliahan.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapapun dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT melimpahkan kebaikan kepada kita semua.

Surabaya, 17 Juni 2020

Penyusun