

TUGAS AKHIR

**STRATEGI PEMBERLAKUAN *SPECIAL TREATMENT* TAMU VIP & VVIP
TERHADAP KEPUASAN PADA BEST WESTERN PAPILIO HOTEL
SURABAYA.**

**Disusun untuk memenuhi
sebagai syarat guna memperoleh sebutan
Ahli Madya (A.Md.) Manajemen Perhotelan**



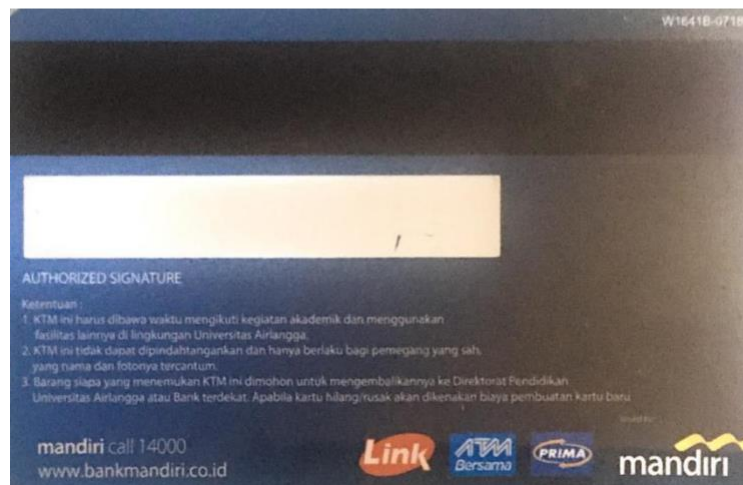
Disusun Oleh :

ARVEILA SETIABUDI

NIM. 151711113026

**DIPLOMA III PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)



HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**STRATEGI PEMBERLAKUAN *SPECIAL TREATMENT* TAMU VIP & VVIP
TERHADAP KEPUASAN PADA BEST WESTERN PAPILIO HOTEL
SURABAYA.**

Disusun oleh :

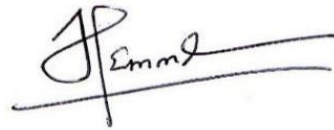
Arveila Setiabudi

NIM: 151711113026

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 20 Mei 2020

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JP Emma', with a horizontal line extending to the right.

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

NIP. 197512232003122001

LEMBAR PENGESAHAN

**STRATEGI PEMBERLAKUAN *SPECIAL TREATMENT* TAMU VIP & VVIP
TERHADAP KEPUASAN PADA BEST WESTERN PAPILIO HOTEL
SURABAYA.**

Yang disusun oleh:

Nama : Arveila Setiabudi
Nim : 151711113026
Prodi : D3 Manajemen Perhotelan

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

08 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

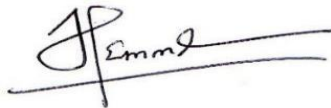
Penguji I



Dr. Bambang Suharto, SST., MM.Par.

Nip. 197203032003121001

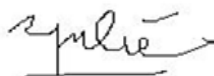
Penguji II



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

NIP. 197512232003122001

Mengetahui/Menyetujui,
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan



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

NIP.197607071999032001

**PERNYATAAN ORISINALITAS
TUGAS AKHIR**

Dengan ini saya Arveila Setiabudi (151711113026) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan 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 sebesar-benamya 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, 20 Mei 2020



Arveila Setiabudi

151711113026

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menuntaskan Tugas Akhir dengan judul “Strategi Pemberlakuan *Special Treatment* Tamu VIP & VVIP Terhadap Kepuasan pada Best Western Papilio Hotel Surabaya”.

Tugas Akhir ini dibuat dengan tujuan sebagai persyaratan kelulusan dalam Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga. Dalam proses pengerjaannya, penulis mendapatkan berbagai saran, bimbingan dan juga semangat dari beberapa pihak, sehingga hal tersebut memberikan pengalaman yang tidak bisa diukur dengan materi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, SE., M.Si., CA., CMA., Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk berkuliah dan menyelesaikannya tepat waktu.
2. Dr. Sri Endah Nurhidayati S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Departemen Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi pada Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan.
3. Ibu Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD. Selaku Koordinator Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memotivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir.
4. Bapak Jiwangga Hadi Nata S.E., M.SM dan Ibu Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing dan sekaligus sebagai Penguji II yang telah senantiasa memotivasi dan memberi saran kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir .

5. Bapak Bambang Suharto, SST., MM.Par selaku Penguji I sidang Tugas Akhir yang memberikan masukan maupun saran kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu pengetahuan maupun pengalaman pada saat praktik.
7. Bapak Agus Anom Suroto selaku *General Manager*, Bapak Choirul Anam selaku *Front Office Manager*; dan seluruh staff karyawan *Front Office Department* Best Western Papilio Hotel Surabaya yang telah memberikan kesempatan dalam melaksanakan praktik kerja lapangan di Best Western Papilio Hotel Surabaya.
8. Keluarga tercinta penulis yang tiada hentinya memberikan cinta kasih sayang, dukungan, doa maupun semangat hingga Laporan Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas semangat maupun segala saran untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
10. Orang-orang hebat maupun Sahabat terdekat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sangat berjasa maupun setia menemani saya selalu hingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir saya ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi masyarakat luas, institusi pendidikan, dan khususnya bagi penulis sendiri.

Surabaya, 20 Mei 2020

Penulis