

## DAFTAR ISI

BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	1
1.3 Tujuan Penelitian .....	1
1.4 Manfaat Penelitian .....	1
1.5 Tinjauan Pustaka.....	1
1.5.1 <i>Food and Beverage Department</i> .....	1
1.5.2 Pastry.....	1
1.5.3 Pengertian Kualitas Produk .....	1
1.5.4 Dimensi Kualitas Produk.....	1
1.5.5 Bahan Baku Pastry .....	1
1.5.6 Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Pastry .....	1
1.6 Prosedur Penelitian .....	1
1.6.1 Lokasi dan jadwal penelitian .....	1
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....	1
1.6.3 Teknik Analisa Data.....	1
BAB II.....	1
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	1
2.1 Sejarah Hotel Novotel Samator Surabaya Timur.....	1
2.1.1 Visi Hotel .....	1
2.1.2 Misi Hotel.....	1

2.1.3 Logo Hotel..... 1

2.1.4 Struktur Organisasi .....	1
2.1.5 Kamar dan Fasilitas di Hotel Novotel Samator Surabaya .....	1
2.1.6 Restaurant and Bar .....	1
2.1.7 <i>Meeting Room</i> .....	1
2.1.8 <i>In Balance Gym and Spa</i> .....	1
BAB 3 .....	1
PEMBAHASAN.....	1
3.1 Kualitas Produk .....	1
3.2 Penentuan Bahan Baku Pastry .....	1
3.3 Kendala – Kendala Saat Pemilihan Bahan di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur	1
3.4 Upaya pastry section dalam pemilihan bahan baku pastry .....	1
3.4.1 Sumber Daya Manusia .....	1
3.4.2 Penyimpanan Bahan Baku Pastry .....	1
3.4.3 Alternatif Pemilihan Bahan Baku Pastry .....	1
BAB 4 .....	1
KESIMPULAN DAN SARAN .....	1
4.1 Kesimpulan.....	1
4.2 Saran .....	1
DAFTAR PUSTAKA.....	1

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Lokasi Hotel Novotel Samator Surabaya **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Novotel Samator Surabaya ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.3 Struktur Organisasi Hotel Novotel Samator Surabaya **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.4 *Superior Room* Novotel Samator Surabaya **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.5 *Deluxe Room* Novotel Samator Surabaya **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.6 *Suite Room* Novotel Samator Surabaya **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.7 *Executive Suite* Novotel Samator Surabaya **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.8 *Food Exchange Restaurant* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.9 *Pinisi Lounge Bar* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.10 *Damsole Pool Bar* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.11 *Grand Ballroom* Novotel Samator Surabaya **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.12 *In Balance Gym & Spa* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.13 *Swimming Pool* Novotel Samator Surabaya **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Pertahun**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.1 Jadwal Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Table 3.1 Tipe-tipe Kamar Dan Fasilitas Hotel..... 1

Tabel 4.1 Meeting Room Novotel Samator Surabaya**Error! Bookmark not defined.**

## Daftar Lampiran

Lampiran 1	: Kartu Konsultasi Hotel Pembimbing.....	62
Lampiran 2	: Bukti Wawancara.....	63

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “UPAYA PASTRY SECTION UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK DI HOTEL NOVOTEL SAMATOR SURABAYA“

Tugas akhir ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar ahli madya pada fakultas vokasi di Universitas Airlangga. Selain itu, tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai UPAYA PASTRY SECTION UNTUK MEMAKSIMALKAN KUALITAS PRODUK DALAM HOTEL NOVOTEL SAMATOR SURABAYA TIMUR.

Selama penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Wiwit Arry RA selaku ibu penulis yang selalu member semangat untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini
2. Piet Subagio selaku kakek penulis yang selalu member dukungan dan doa agar penulis selalu dilancarkan segala urusan dalam menyelesaikan Tugas Akhir
3. Rafli Argi Reza A selaku adik kandung yang selalu bersedia membantu penulis dalam kesulitan saat laptop penulis eror
4. Semua keluarga besar penulis yang sudah memberi dukungan, semangat dan doa agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.
5. Prof. Dr. Widi Hidayat, S.E., M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
6. Dr. Sri Endah Nurhidayati S.Sos., M.Si. selaku Ketua Departemen Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

7. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM, PhD. selaku Koordinator program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga serta selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Pramu Wibianto selaku *Executive Chef* di Novotel Samator Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan selama melakukan praktek kerja lapangan
9. Bu Masulah selaku *Chef De Partie Pastry Section* yang telah banyak memberi saya ilmu baru tentang dunia *pastry*
10. Para commis pastry kak Dave yang sudah berkenan membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Kemudian kak Sasa, dan kak Edo yang sudah memberi banyak pengalaman dan sabar saat penulis melakukan kesalahan.
11. Para *commis kitchen* di Novotel Samator Surabaya yang sudah membantu dan menghibur saat penulis melakukan praktek kerja lapangan
12. Raisya, Anggun, Viky, Zihni, Ayu, Dinda, Monica, Elvira, Rizal, Arizky E, Yuda A, Ardit, Yudha E, Martha, Qodhi, Alifia dan semua teman seperjuangan Manajemen Perhotelan 2017 yang saling memberi semangat, support serta kritik dan saran saat proses penulisan ini
13. Wening, Gabriel dan Shelyna sahabat yang selalu siap membantu dan memberi masukan saat saya tidak memiliki inspirasi saat proses penulisan.
14. Salwa, Amel, Ayang dan Della teman perkpopan yang selalu menghibur penulisan saat lelah mengerjakan penulisan.
15. HIMA Manajemen Perhotelan yang sudah mau menerima penulis menjadi bagian dari pengurus dan memberikan kesempatan penulis untuk berproses dan pengalaman berorganisasi

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu,



semua kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hari. Penulis berharap, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.