

**TUGAS AKHIR**

**STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
SECTION BANQUET DI BEST WESTERN PAPILIO HOTEL  
SURABAYA**

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh sebutan Ahli Madya

(A.Md.) Manajemen Perhotelan



**DISUSUN OLEH :**

**ADRIAN WICAKSONO**

**151711113050**

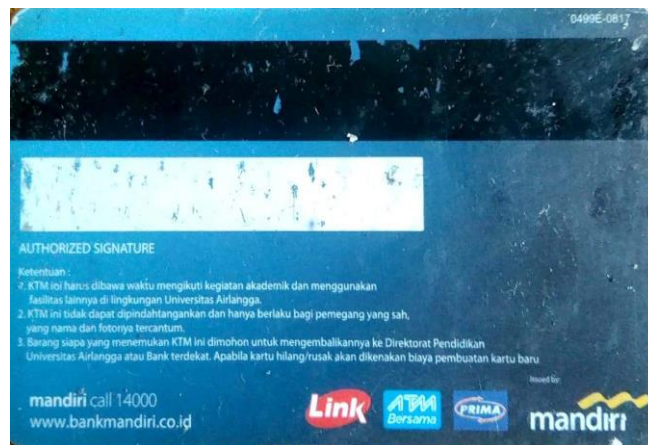
**D-III MANAJEMEN PERHOTELAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**2020**

## KARTU TANDA MAHASISWA



**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
SECTION BANQUET DI BEST WESTERN PAPILIO HOTEL  
SURABAYA**

Disusun Oleh:

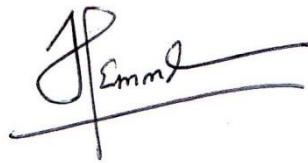
Adrian wicaksono

151711113031

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 19 Juni 2020

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur Emma Suriani', with a long horizontal stroke extending to the right.

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

NIP. 197512232003122001

**PENGESAHAN**

**STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
SECTION BANQUET DI BEST WESTERN PAPILIO HOTEL  
SURABAYA**

Yang disusun oleh:

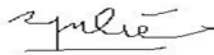
Nama : Adrian Wicaksono  
NIM : 151711110331  
Prodi : Manajemen Perhotelan

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:  
03 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

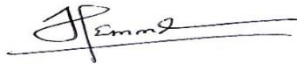
Penguji I



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

Nip. 197203032003121001

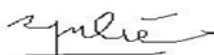
Penguji II



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

NIP. 197512232003122001

Mengetahui/Menyetujui,  
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan



Dian Yulie Reindrawati, S.Sos, MM, PhD

NIP. 197607071999032001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### TUGAS AKHIR

Dengan ini saya Adrian Wicaksono (151711113031) 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, 19 Mei 2020



Adrian Wicaksono

151711113031

## 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 Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Section Banquet di BEST Western Papilo 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. 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. Pak Jiwangga Hadi Nata S.E., M.SM selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan motivasi dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu pengetahuan maupun pengalaman pada saat praktik.
6. Bapak Agus Anom Suroto selaku *General Manager* yang telah memberikan kesempatan dalam melaksanakan praktik kerja lapangan di Best Western Papilio Hotel Surabaya.
7. Bapak Ade Rizky Fajar selaku *Asst. f&b Manager* yang telah memberikan kesempatan praktik kerja lapangan.
8. Bapak Puput Oxsella selaku *Leader Banquet* yang telah sabar mengajari dan memberikan ilmunya.
9. Seluruh *staff* karyawan *food and baverage* Best Western Papilio Hotel Surabaya yang selalu senantiasa memberikan semangat dan bimbingan selama penulis menjalankan praktik kerja lapangan.
10. keluarga tercinta penulis yang selalu memberikan cinta kasih sayang, dukungan, doa maupun semangat hingga Laporan Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik.
11. Serta teman special penulis Sannia teo tieffani yang selalu memberikan semangat, motivasi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

12. Sahabat seperjuangan Rifaldo, Dino, Fadhil yang selalu menemani dari maba hingga saat ini untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
13. 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.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Penulis,