

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada  
Sidang Ujian Tugas Akhir Diploma III Perhotelan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Nama : RIZKY ANDARA GAMA  
Nim : 1500711012  
Judul : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN OLEH WAITER UNTUK  
KEPUASAN TAMU DI CANTING RESTORAN HOTEL DAFFAM  
SAVVOYA BALI

Menyetujui:

Dosen Pembimbing

Drs. Juhanda, M.Par  
NPK. 0505556

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Syah Riza Octavy Sandy. SE. S.Kom., M.Si  
NPK.0510416

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir Ini Telah Diuji dan Disahkan Pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 06 Agustus 2018  
Tempat : PRODI D3 PERHOTELAN, FAKULTAS ILMU SOSIAL  
DAN ILMU POLITIK  
Judul : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN OLEH WAITER  
UNTUK KEPUASAN TAMU DI CANTING RESTORAN  
HOTEL DAFFAM SAVVOYA BALI

Tim Penguji :  
Ketua,

Fauzen., SE., M.Si

Anggota I

Anggota II

Bagus Indra Tj.,SST.Par.,M.Si

Drs. Juhanda, M.Par

Mengesahkan:  
Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dr. Emy Kholifah R., M.Si  
NPK.92 08 376

## ABSTRACT

*At this time, tourism is many opportunities to the development and increasing tourism activity that make tourists come, so hotels are needed for tourists to stay. Hotels are also prepared with restaurants for eating and drinking. One of them is Canting Restaurant at Dafam Savvoya Bali that prepares eating and drinking. Canting Restaurant has a standard operational procedure service for the guest. Standards that include are always increased at the quality for the guest's satisfaction. That is why the writer takes the title "increasing of quality service for the guest's satisfaction in Canting restaurant at Dafam Savvoya Bali" as the final duty.*

*Keywords : hotel, restaurant, service quality and guest satisfaction.*

## **ABSTRAK**

Pariwisata saat ini memberikan banyak peluang terhadap pertumbuhan dan perkembangan kegiatan wisata yang menarik minat banyak wisatawan, sehingga dibutuhkan hotel untuk sarana akomodasi penginapan untuk wisatawan. Hotel juga menyediakan restoran untuk sarana makan dan minum. Salah satunya adalah Canting *Restaurant* di Dafam Savvoya Bali yang menyediakan makan dan minum. Canting *Restaurant* memiliki standar operasional pelayanan yang diberikan kepada tamu. Standar pelayanan yang ada selalu ditingkatkan kualitasnya untuk kepuasan tamu. Itu sebabnya, penulis mengambil judul “Peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan tamu di Canting *Restaurant* di Dafam Savvoya Bali” sebagai judul tugas akhir.

Kata kunci :Hotel ,Restoran, Kualitas Pelayanan dan kepuasan tamu.

## **MOTTO**

“ Kesabaran memang penuh ujian, jika anda selalu lulus, kemenangan itu akan permanen selamanya ” ( Mario Teguh ).

“ Jangan mengatakan gagal sebelum anda mencoba, tapi lakukanlah selagi anda bisa ” (Anonim).

## **PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : RIZKY ANDARA GAMA  
N I M : 1500711012  
Program Studi : D3 PERHOTELAN  
Judul Laporan Akhir : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
OLEH WAITER UNTUK KEPUASAN TAMU DI  
CANTING RESTORAN HOTEL DAFFAM  
SAVVOYA BALI  
Dosen Pembimbing : Drs. Juhanda, M.Par

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Dosen Pembimbing,

Jember, 06 Agustus 2018  
Mahasiswa,

Drs. Juhanda, M.Par  
NPK. 0505556

RIZKY ANDARA GAMA  
NIM.1500711012

## KATA PENGANTAR

*Assalammualaikum Wr.Wb*

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan *On The Job Training II* ini dengan baik dan tepat waktu.

Laporan *On The Job Training* ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Program *On The Job Training II* di D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik.

Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan Laporan *On The Job Training II* ini :

1. Ibu Dr. Emy Kholifah R., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Diploma III Perhotelan
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy. SE. S.Kom., M.S selaku Kaprodi D III Perhotelan
3. Bapak Drs. Juhanda, M.Par selaku Dosen Pembimbing *On The Job Training*.
4. Seluruh staff Dafam Savvoya Seminyak Bali.
5. Orang tua yang telah memberikan semangat,dukungan serta do'anya.
6. Rekan – rekan kampus Akademi Pariwisata Muhammmadiyah Jember.

Demikian laporan yang dapat penulis sampaikan, dan berharap Laporan *On The Job Training II* ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

*Wassalammualaikum Wr. Wb*

Jember, 06 Agustus 2018  
Penyusun

RIZKY ANDARA GAMA