



**PERAN WAITER / WAITRESS DALAM MENJAGA KEPUASAN TAMU  
DI PURPLE RESTORAN HOTEL GRAND MERCURE YOGYAKARTA**

**ADI SUCIPTO**

**LAPORAN AKHIR**

**Oleh ;**

**NADIA FIJIRIANI**

**1800711003**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN**

**TAHUN 2021**



**THE ROLE OF WAITER / WAITRESS IN MAINTAINING GUEST  
SATISFACTION AT PURPLE RESTAURANT HOTEL GRAND  
MERCURE YOGYAKARTA ADI SUCIPTO**

**FINAL REPORT**

**BY:**

**NADIA FLJIRIANI**

**1800711003**

**STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

**UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 16 Juli 2021  
Tempat : Progam Studi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Judul : Penerapan *Mobile Check In* dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan  
Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Hotel JW. Marriott Surabaya

Tim Penguji:

Ketua

Drs. Juahanda, M.Par  
NPK. 505556

Sekretaris

Faozen, S. E., M. Si  
NPK 198407111303744

Anggota

Hadi Jatmiko, SST., Par, M.Si  
NPK. 1978110210401277

Mengesahkan:

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Juariyah . M.Si

NPK/196708061993032002

## PERNYATAAN ORSINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nadia Fijiriani  
NIM : 1800711003  
Program Studi : DIII Perhotelan  
Judul Laporan Tugas Akhir : Peran Waiter/Waitress dalam Menjaga  
Kepuasan Tamu di Purple Restoran Hotel  
Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.  
Dosen Pembimbing : Faozen, SE., M. Si

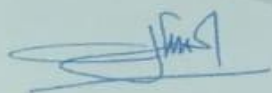
Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah di sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran di kemudian hari.

Jember, 30 Juni 2021

Dosen Pembimbing.

Mahasiswa



Faozen, SE, M. Si  
NPK. 198407111303744

Nadia Fijiriani  
NIM. 1800711003

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'Allamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian atas segala berkat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tidak terkira besarnya. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad Sallallahu 'Alaihi Wasallam sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini Dengan judul "Peran Waiter atau Waitress Dalam Menjaga Kepuasan Tamu Di Purple Restoran Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto." dengan baik dan tepat waktu. Laporan Tugas Akhir inidisusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan di Prodi D3 Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik atas izin dari Allah SWT. serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Ibu Dra. Juariyah, M.si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember
2. Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan
3. Faozen, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. MR. Benjamin Castel General Manager Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.

5. Bapak Nendyoh selaku Uster Assisten Food and Beverage Manager HotelGrand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.
6. Bapak Ihrom Mustofah selaku Restaurant manager Grand Mercure Hotel Yogyakarta
7. Seluruh *staff* di *Food and Beverage service* di.HotelGrand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.
8. Keluarga besarku terutama abu dan umi tercinta H. Dahlan dan Hj. Ratni, dan kakak kakak saya, M. Salahudin, Linda Agriani, Aditias, dan dua adik saya Riki Yakub, dan Eka Dasniati. yang selalu memberikan do'a, semangat dan dukungan hingga selesainya Tugas Akhir ini.
9. Terimakasih kepada mama Briyan dan papa Briyan Linda Anggriani dan Nahrul Hayat, yang sangat support saya sampai terselesainya Tugas Akhir ini.
10. Sahabat-sahabatku Falis Zaan Akmal, Dimas, Dea Ali Fitriana, Uni (Rima Fiwandha), Fika Fitri Pratiwi serta teman-teman rainee yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih selama lima bulan ini kalian sangat support dan teman- teman seperjuangan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah berjuang bersama selama tiga tahun ini, terimakasih atas semua support, suka dan dukanya selama ini, sukses selalu untuk kita semua.
11. Terimakasih kepada Rosfiananda Caesar Mayraj, dia bisa dibilang orang penting bagi saya, kamu sudah menyempatkan waktu nyemangatin sayahingga selesainya Tugas Akhir ini.

Terimakasih yang tidak terhingga atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis, semoga Allah SWT.membalas kebaikan yang kalian berikan berlipat-lipat banyaknya. Kritik dan saran dari semua pihak yang diharapkan untuk memperbaiki tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Jember, 30 Juni 2021

Penyusun



Nadia Fijiriani



## DAFTAR ISI

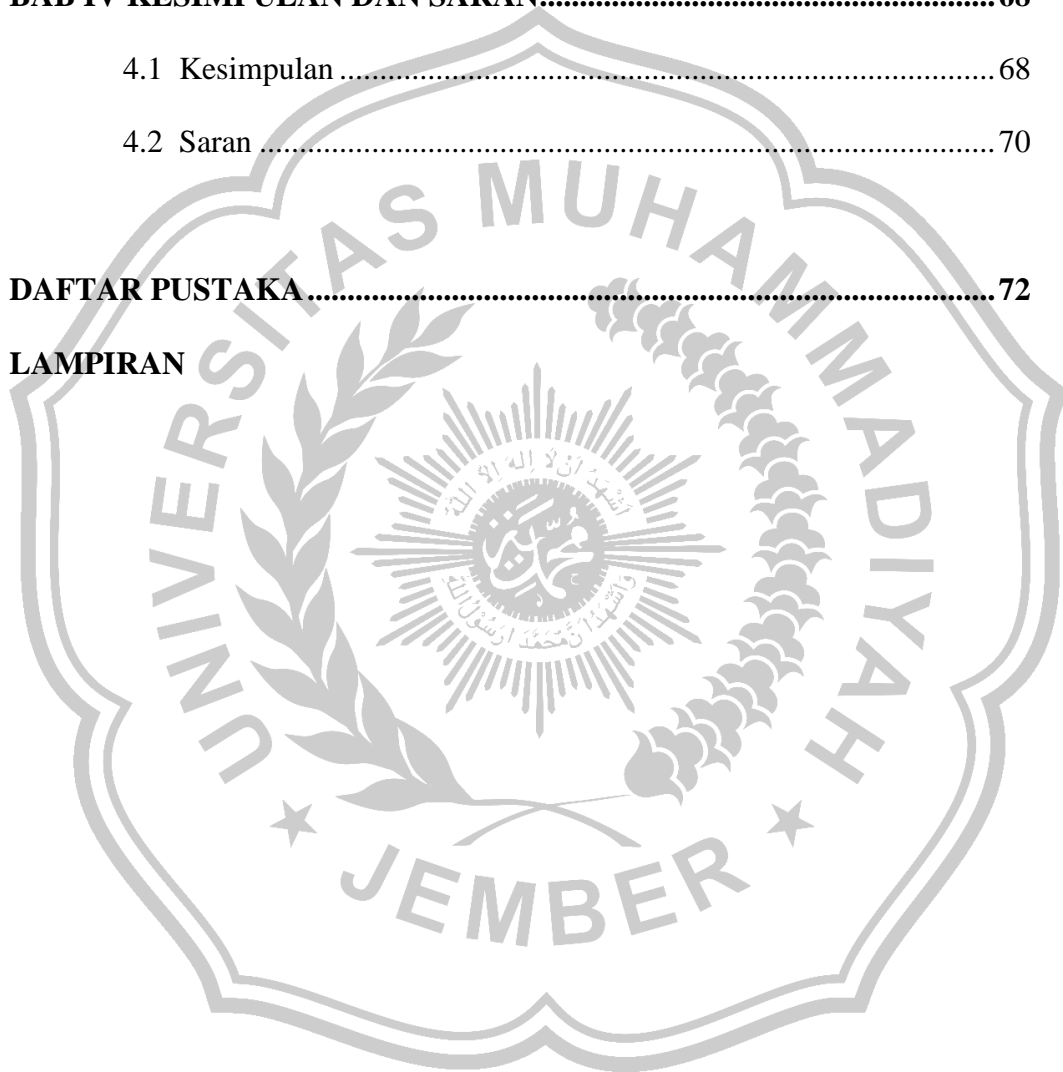
Judul .....	i
<i>Title</i> .....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir .....	v
Abstrak .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Lokasi Penelitian.....	5
1.6 Jenis dan Sumber Data.....	6
1.6.1 Jenis Data .....	6
1.6.2 Sumber Data .....	6



1.7 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.8 Teknik Analisis Data.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Pengertian Pariwisata.....	11
2.2 Pengertian Hotel.....	12
2.3 Klasifikasi Hotel .....	16
2.4 Departemen yang ada di Hotel.....	19
2.5 Pengertian <i>Food and Beverage Department</i> .....	23
2.6 Seksi-Seksi yang ada pada <i>Food and Beverage Department</i> .....	24
2.7 Pengertian Restoran .....	25
2.8 Klasifikasi Restoran .....	26
2.9 Pengertian <i>Waiter/Waitress</i> .....	29
2.10 Kriteria <i>Waiter/Waitress</i> yang Baik.....	30
2.11 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/Waitress</i> .....	30
2.12 Pengertian Kepuasan Tamu .....	33
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Gambaran Umum Hotel Grand Mercure Yogyakarta	
Adi Sucipto .....	35
3.1.1 Sejarah Singkat Hotel Grand Mercure Yogyakarta	
Adi Sucipto.....	35
3.1.2 Fasilitas Hotel Grand Mercure Yogyakarta	

Adi Sucipto.....	38
3.1.3 Struktur Organisasi Hotel Grand Mercure Yogyakarta	
Adi Sucipto.....	42
3.1.4 Departemen pada Hotel Grand Mercure Yogyakarta	
Adi Sucipto.....	43
3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service</i> Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto .....	45
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> .....	46
3.2.2 Seksi-Seksi yang ada pada <i>Food and Beverage Service</i> .....	46
3.3 Gambaran Khusus Purple Restaurant Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.....	52
3.3.1 Struktur Organisasi pada Purple Restaurant.....	53
3.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter/Waitress</i> pada Purple Restaurant Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.....	53
3.3.3 Peralatan dan Perlengkapan pada Purple Restaurant Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.....	54
3.4 Analisa Deskriptif tentang Peran <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i> dalam Menjaga Kepuasan Tamu pada Purple Restaurant Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto .....	57
3.4.1 Hasil Penelitian tentang Peran <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i> dalam Menjaga Kepuasan Tamu pada Purple Restaurant Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.....	57

3.4.2 Kendala dan Solusi .....	60
3.5 Analisis SWOT .....	63
3.6 Kegiatan Selama <i>On The Job Training II</i> .....	64
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
4.1 Kesimpulan .....	68
4.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1. Sertifikat *On The Job Training II***

**Lampiran 2. Foto Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto**

**Lampiran 3. Foto Bersama Karyawan dan *Trainee***

