



TUGAS AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN PADA *RESTAURANT NAPA*
EATERY AND BAR DI ASCENT PREMIERE HOTEL AND
CONVENTION MALANG**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pariwisata (A.Md. Par)**

**Oleh :
Septia Herawati Ashari
2000531007**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**



FINAL REPORT

**SERVICE QUALITY AT THE NAPA EATERY AND BAR
AT ASCENT PREMIERE HOTEL AND CONVENTION
MALANG**

**Submitted as one of the Requirements
to Obtain the Diploma Degree of Tourism (A.Md. Par)**

**By :
Septia Herawati Ashari
2000531007**

**STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

KUALITAS PELAYANAN PADA RESTAURANT NAPA EATERY AND BAR DI ASCENT PREMIERE HOTEL AND CONVENTION MALANG

Yang disusun oleh Septia Herawati Ashari, NIM 2000531007 telah disetujui dan
dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 24 Juli 2023

Pembimbing



Bagus IndraTjahyadi. SST. Par, M.Si

NPK : 1983052611007547

Mengetahui

Ketua Prodi DIII Perhotelan



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

NPK : 1981181010510416

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

KUALITAS PELAYANAN PADA *RESTAURANT* NAPA EATERY AND BAR DI ASCENT PREMIERE HOTEL AND CONVENTION MALANG

Yang disusun oleh Septia Herawati Ashari, NIM 2000531007 telah disetujui dan
dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 24 Juli 2023

Ketua

Syah Riza Octavy S. SE. S.Kom., M.Si

NPK : 1981181010510416

Sekretaris

Anggota

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

NPK : 1983052611007547

Hadi Jatmiko, SST. Par, M.Si

NPK : 1978110210401377

Mengetahui

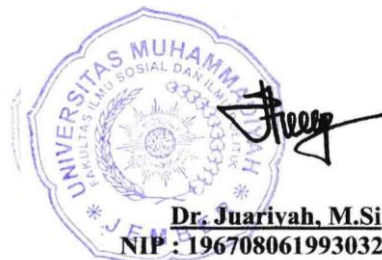
Ketua Program Studi DIII Perhotelan



Syah Riza Octavy S. SE. S.Kom., M.Si

NPK : 1981181010510416

Dekan FISIP



Dr. Juariyah, M.Si

NIP : 196708061993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Septia Herawati Ashari

NIM : 2000531007

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir :Kualitas Pelayanan Pada *Restaurant* Napa Eatery And Bar
Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang

DosenPembimbing : Bagus Indra Tjayadhi. SST. Par, M.Si

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.

Jember, 24 Juli 2023

Dosen Pembimbing ★



Bagus Indra Tj., SST. Par., M.Si
NPK : 1983052611007547



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirabbil alamin, Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SAW, atas rahmat, barokah, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada *Restaurant Napa Eatery And Bar* Di *Ascent Premiere Hotel Malang*” dengan baik dan tepat waktu. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan di Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bimbingan serta bantuan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya terhadap semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, di antaranya :

1. Ibu Dr. Juariyah., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si.,selaku Ketua ProgramStudi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Bagus Indra Tj., SST. Par., M.Si.,selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak Indra Muaz,selaku General Manager di *Ascent Premiere Hotel & Convention*.
5. Bapak Dhoni Eka Pradana,selaku *FB Supervisor* di *Ascent Premiere Hotel & Convention*.

6. Kedua orang tua saya (Moh.Ali Ashari dan Indri Suhermin) orang yang hebat menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semuanya berkat doa dan dukungan ayah dan ibu saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
7. Teruntuk adik saya Nesya Amelia Ashari, terimakasih atas segala perhatian, kasih sayang, dan motivasi serta doanya. Terimakasih banyak telah menjadi bagian yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada partner jalannya tugas akhir Gita Arityas yang selalu ada dan bersedia mendengarkan keluh kesah jalannya tugas akhir, dan tentunya saya berterimakasih atas segala hal yang telah dilakukan guna meningkatkan semangat jalannya tugas akhir.
9. Kepada pemilik nama Indra Pratama terimakasih telah telah menjadi sosok rumah yang selalu ada buat saya. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan tugas akhir ini. Meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan materi kepada saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, saya harap kita terus bersama menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
10. Seluruh teman – teman DIII Perhotelan yang memberikan semangat tersendiri kepada penulis.

11. Seluruh staff-staff dan senior di Ascent Premiere Hotel & Convention Malang

12. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah terlibat dan banyak membantu sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan di karenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Jember, Juli 2023

Penulis



Septia Herawati Ashari

DAFTAR ISI

JUDUL	i
TITLE.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
MOTTO:.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Bagi Penulis	5
1.4.2 Manfaat Bagi Akademisi.....	5
1.4.3 Manfaat bagi perusahaan.....	5
1.5 Lokasi Penelitian	6
1.6 Jenis dan Sumber Data	6
1.6.1 Jenis Data.....	6
1.6.2 Sumber Data	7
1.7 Teknik Pengumpulan data.....	8
1.8 Teknik Analisis Data	9
1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pengertian Pariwisata.....	11
2.2 Pengertian Wisatawan	12
2.3 Pengertian Hotel	17
2.4 Klasifikasi Hotel.....	18
2.5 Departemen Di Hotel.....	24
2.6 <i>Food And Beverage Department</i>	27
2.6.1 <i>Food And Beverage Service</i>	27
2.6.2 <i>Food And Beverages Product</i>	29
2.7 Pengertian Restoran	31
2.8 Pengertian <i>Bar</i>	32
2.8.1 Jenis-jenis <i>Bar</i>	33
2.9 Pengertian Pelayanan.....	35
2.10 Pengertian Kualitas Pelayanan	36
2.10.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	36
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	39
3.1 Gambaran Umum Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	39
3.1.1 Sejarah Singkat Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.	39
3.1.2 Fasilitas- Fasilitas Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	39
3.1.3 Struktur Organisasi Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	44
3.1.4 Departemen-Departemen Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	44
3.2 Gambaran Umum <i>Food And Beverage Departement</i> Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	48
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Food And Beverage Departement</i>	49
3.2.2 Seksi-seksi <i>Food And Beverage Departemen</i> Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	49
3.3 Gambaran Khusus <i>Food And Beverage Service</i> Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	52

3.3.1 Struktur Organisasi Di <i>Food And Beverage Service Departement</i> Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	53
3.3.2 Tugas Dan Tanggung Jawab Di <i>Food And Beverage Service</i> <i>Departement</i>	53
3.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab Staff Di <i>Food And Beverage Service</i> <i>Departement</i>	54
3.3.4 Alat Dan Perlengkapan Di Food And Beverage Service Departement Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	56
3.4 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada <i>Restaurant Napa Eatery</i> And Bar Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	58
3.4.1 Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pada <i>Restaurant Napa</i> <i>Eatery Napa And Bar</i>	58
3.4.2 Kendala Dan Solusi Kualitas Pelayanan Pada <i>Restaurat Napa</i> <i>Eatery And Bar</i> Di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	63
3.5 Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i>	64
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	66
4.1 Kesimpulan	66
4.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN GAMBAR	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Peralatan <i>Food And Beverage Service</i> Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	57
Tabel 3.2 Tabel Peralatan <i>Food And Beverage Service</i> Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Struktur Organisasi Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	44
Gambar 3.2	Struktur Food And Beverage Departement Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	49
Gambar 3. 3	Struktur Food And Beverage Service Ascent Premiere Hotel And Convention Malang	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	71
Lampiran 2	Fasilitas <i>Swimming Pool</i> Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	71
Lampiran 3	Fasilitas <i>Ballroom</i> Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	71
Lampiran 4	Napa Eatery & Bar Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	72
Lampiran 5	Opini Kopi Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	72
Lampiran 6	Staff dan OJT Napa Eatery And Bar.....	72
Lampiran 7	<i>Set Up A'la Carte Dinner</i> Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	73
Lampiran 8	<i>Training Set Up Ala Carte/Romantic Dinner</i> Dengan Staff.....	73
Lampiran 9	Sertifikat OJT di Ascent Premiere Hotel And Convention Malang.....	74