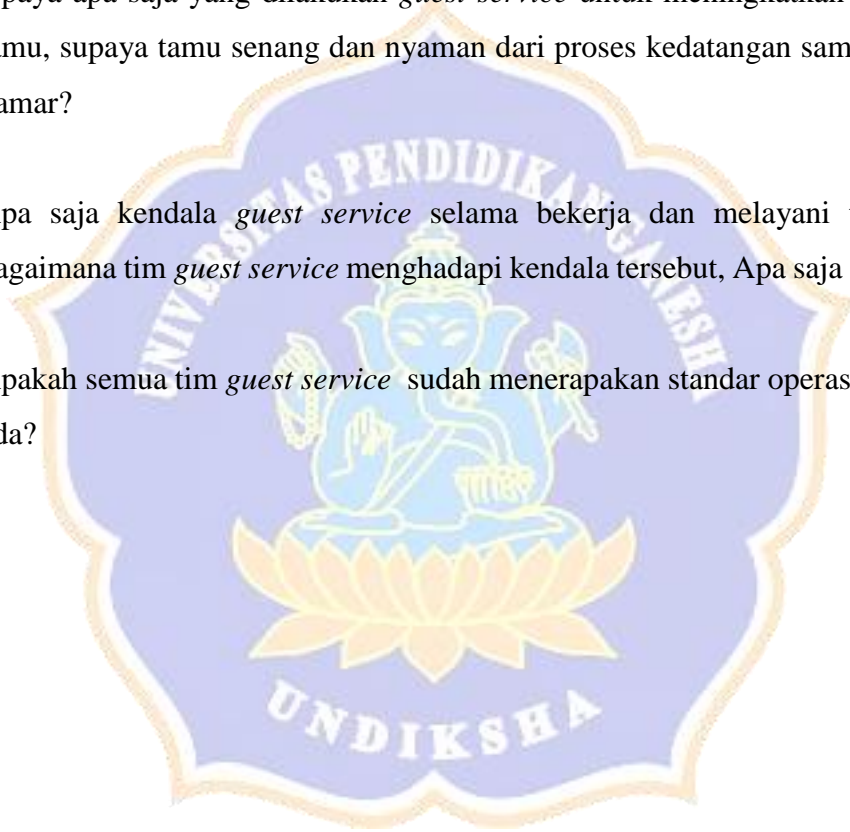


LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Daftar Pertanyaan Wawancara Terhadap Subjek Penelitian

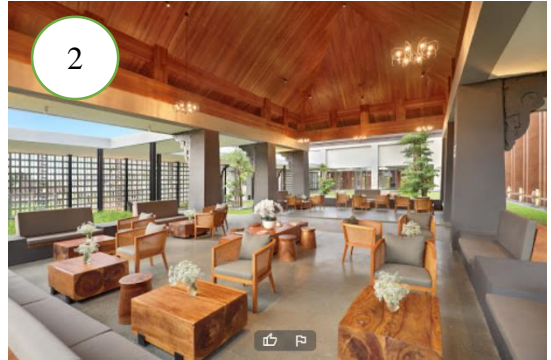
1. Apa peran dan fungsi departemen *guest service* di Hotel Kokoon Banyuwangi?
2. Upaya apa saja yang dilakukan *guest service* untuk meningkatkan pelayanan tamu, supaya tamu senang dan nyaman dari proses kedatangan sampai masuk kamar?
3. Apa saja kendala *guest service* selama bekerja dan melayani tamu, dan bagaimana tim *guest service* menghadapi kendala tersebut, Apa saja solusinya?
4. Apakah semua tim *guest service* sudah menerapkan standar operasional yang ada?



Lampiran. 2. Foto Pelaksanaan Observasi



Lampiran 3. Foto-Foto Hotel



Keterangan

1. Drop Off
2. Bale Bengong
3. Lobby Area
4. Family Room
5. Blambangan Ball Room
6. Ijen Restaurant

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul “**Peran Guest Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu Di Hotel Kokoon Banyuwangi**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya ini.



Singaraja,
Yang Membuat Pernyataan,

Indra Oktavianto
NIM. 1907031029

RIWAYAT HIDUP



Indra Oktavianto lahir di Banyuwangi pada tanggal 18 Oktober 2000. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Miswan Junaidi (Alm) dan Ibu Dwi Susanti. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini Penulis beralamat di Link Krajan, Desa Pakis, Kecamatan Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Muhammadiyah 2 dan lulus tahun 2013. Kemudian melanjutkan di SMP Negeri 2 Banyuwangi dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019, penulis lulus dari SMK Negeri 1 Banyuwangi dari Jurusan Akomodasi Perhotelan. Selanjutnya, mulai dari 2019 sampai dengan penulisan tugas akhir ini, penulis masih terdaftar Program Studi Perhotelan Diploma III di Universitas Pendidikan Ganesha.

