

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN
RESEPTIONIS PADA FRONT OFFICE
DEPARTEMEN DI HOTEL ADIWANA UNAGI
SUITES UBUD**

TUGAS AKHIR



**PROGRAM STUDI D4 PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

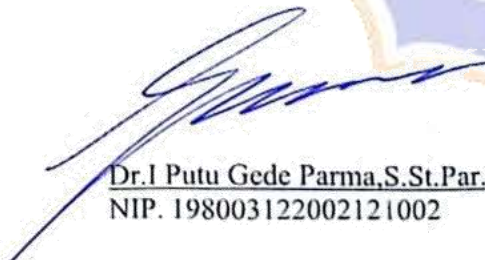
TUGAS AKHIR


**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA TERAPAN**



Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par
NIP. 198003122002121002


Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par
NIP. 198104162005012002

Tugas akhir oleh Ni Wayan Fenny Paramita Anggarini ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal

Dewan Penguji,



Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par (Ketua)
NIP. 198003122002121002



Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par (Anggota)
NIP. 198104162005012002



Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par (Anggota)
NIP. 198104162005012002.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana terapan

Pada : Ruangan Ujian lantai 3

Hari : Rabu

Tanggal : 24 Juli 2024

Megetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Ni Made Ary Widastini, SST.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Strategi Peningkatan Pelayanan Resepsionis Pada Front Office Departement Di Hotel Adiwana Unagi Suites Ubud" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai, dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang ditubuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini

Singaraja, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Wayan Fenny Patamita Anggarini



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkatrahmat- Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Strategi Peningkatan Pelayanan Resepsionis Pada Front Office Departement Di Hotel Adiwana Unagi Suites Ubud”** tepat waktu, Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam meraih gelar Sarjana Terapan Perhotelan di Universitas Pendidikan Ganesha.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis telah menerima banyak bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M,Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A Selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Ibu Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par Selaku Ketua Jurusan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan
5. Bapak Dr. I Putu Gede Parma,S.St.Par., M.Par Selaku pembimbing I yang telah berkenan untuk membimbing penulis dengan penuh dukungan dan kesabaran serta memberikan motivasi kepada penuli ssehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
6. Ibu Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd.,M.Par Kepada Pembimbing II yang telah dengan baik hati membimbing penulis dan memberikan dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
7. Kepada seluruh dosen Program D4 Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih.
8. Untuk seluruh anggota keluarga tercinta dan orang-orang tersayang yang selalu memberikan dukungan dan doa, penulis mengucapkan terima kasih.

Dukungan dan doa mereka telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

9. Serta juga kepada semua pihak yang terlibat dalam proses pembuatan tugas akhir penulis.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna karena terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan tugas akhir ini, serta memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 24 Oktober 2023

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PRAKATA	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktisi	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	4
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan Hotel.....	10
2.2.2 Jenis pelayanan Hotel.....	10
2.3 Model Penelitian	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	14
3.2 Lokasi Penelitian	15
3.3 Sumber Data	15
3.4 Metode Pengumpulan Data	16
3.5 Teknik Analisis Data	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan	19
BAB V PENUTUP	24
5.1 Rangkuman	24
5.2 Simpulan	26
5.3 Saran	27
DAFTAR PUSTAKA	29