

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir dengan judul ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI ERA PANDEMI COVID-19 DI RESTORAN SWISS BISTRO, SWISS BELINN KRISTAL KUPANG ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan – Jakarta.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Ibu Rosianna Sianipar, S.ST.Par., M.M, selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing penulis selama mengerjakan tugas akhir.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M., CHE, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Dr. Amelda Pramezwary, A.Par., M.M., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.

4. Tim Penguji, Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M., CHE, sebagai ketua, Ibu Yustisia Kristiana, S.ST., M.M, sebagai anggota dan Ibu Lice Sari, A.Md., B.As., M.B.A, sebagai anggota.
5. Ibu Ir. Ira Brunchilda Hubner, M.T., selaku Penasehat Akademik.
6. Semua dosen Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
7. Semua Staf Karyawan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
8. Staf Karyawan perpustakaan UPH yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Orang tua, kakak serta adik yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.
10. Teman-teman akrab Ary, Novi, Naldo, Michelle, Hendra, Ade, Rizkha dan Djulio serta pacar tercinta Indri yang selalu memberikan dukungan, perhatian dan motivasi.
11. Teman-teman seperjuangan khususnya Mahasiswa/i kelas A angkatan 2017 dan Mahasiswa/i FBS angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dan bantuan.
12. Semua pihak yang namanya tidak disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, semangat, waktu dan doa.

Akhir kata, disadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 23 Februari 2021

Mone Aprilian Mataratu



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Magang	6
C. Manfaat Magang	7
D. Sistematika Penulisan	7
BAB II DASAR PEMIKIRAN	
A. Dasar Pemikiran Pemilihan Lokasi Magang	9
B. Dasar Pemikiran Pemilihan Bidang Magang	10
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN TEMPAT MAGANG	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	13
B. Aktivitas Magang	21
C. Metode Pelaksanaan Magang	24
D. Bentuk-bentuk Dukungan	25
E. Kendala-kendala	26

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

A. Landasan Teori	28
B. Analisis	41
C. Rekomendasi Perbaikan	53

BAB V REFLEKSI DIRI

A. Pengembangan <i>Hardskill</i>	56
B. Pengembangan <i>Softskill</i>	57
C. Kemampuan Kognitif	59
D. Aktualisasi Diri	59

BAB VI SIMPULAN

DAFTAR PUSTAKA	62
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

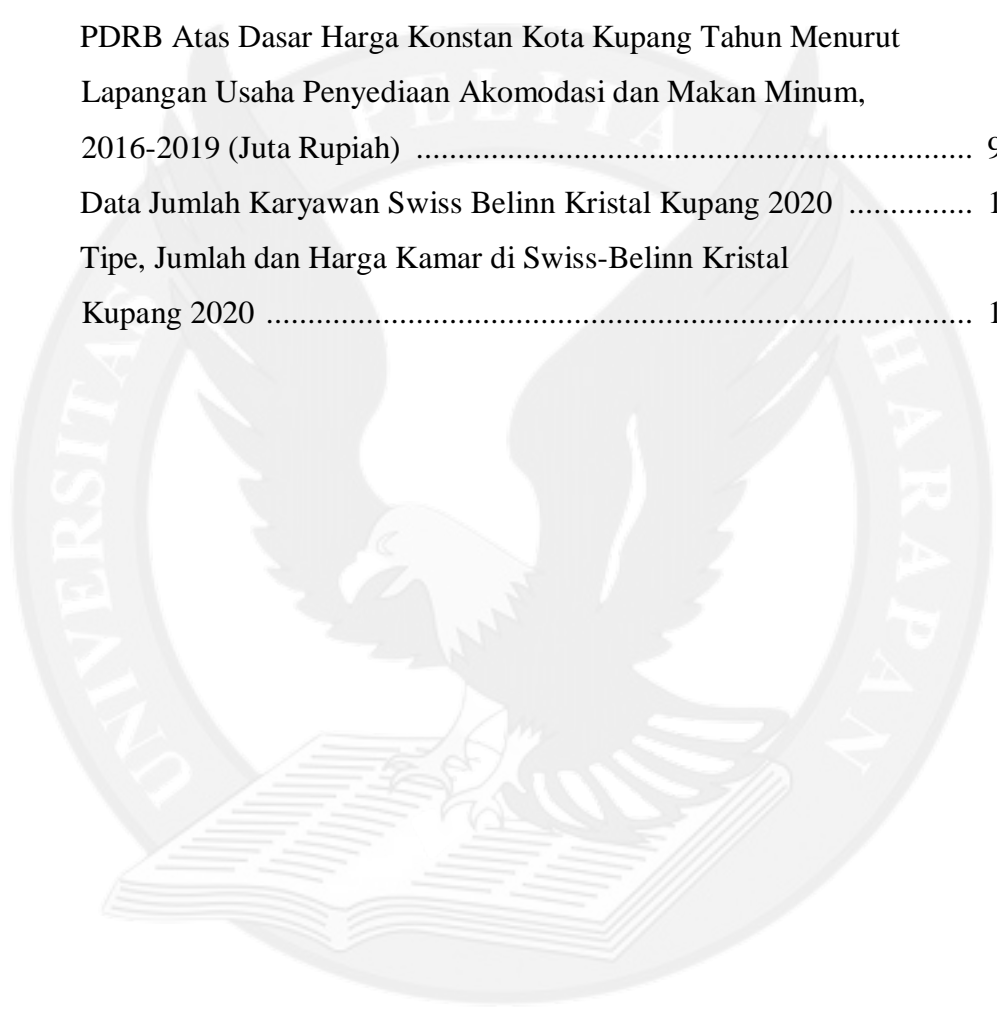
DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.	Peta Lokasi Swiss-Belinn Kristal Kupang	14
2.	Struktur Organisasi Swiss-Belinn Kristal Kupang, 2020	17
3.	Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> , 2020	18
4.	Spesifikasi Kamar di Swiss-Belinn Kristal Kupang	19
5.	Sarana Cuci Tangan dan <i>Handsanitizer</i> di Restoran Swiss Bistro	46
6.	Konfigurasi Tempat Duduk di Restoran Swiss Bistro	49



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Pengeluaran Rata-rata per Kapita Sebulan Kota Kupang 2019	4
2.	Ulasan Tamu Hotel Swiss Belinn Kristal Kupang Berdasarkan Bintang di <i>Tripadvisor</i> , Bulan Februari 2019 – Februari 2020	5
3.	PDRB Atas Dasar Harga Konstan Kota Kupang Tahun Menurut Lapangan Usaha Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum, 2016-2019 (Juta Rupiah)	9
4.	Data Jumlah Karyawan Swiss Belinn Kristal Kupang 2020	16
5.	Tipe, Jumlah dan Harga Kamar di Swiss-Belinn Kristal Kupang 2020	19



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Surat Tugas Magang	A-1
Lampiran B Surat Keterangan Selesai Magang.....	B-1
Lampiran C Sertifikat Magang	C-1
Lampiran D Dokumentasi Aktivitas Magang	D-1

