

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi dengan judul PELATIHAN PENERAPAN E-SERVICE QUALITY UNTUK PENJUALAN MAKANAN DAN MINUMAN SECARA ONLINE KEPADA SISWA-SISWI SMK PARIWISATA PUSPA WISATA PGRI SERPONG 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. Bapak V. Nonot Yuliantoro, S.Sos., M.M. selaku Pembimbing 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 Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
4. Juliana, S.E., M.M. selaku Ketua Penguji, Ibu Sandra Maleachi. S. Pd., M.A. dan Bapak Dr. Meitolo Hulu, S.ST., M.M. selaku Anggota Penguji.
5. Pihak SMK Pariwisata Puspa Wisata PGRI Serpong selaku peserta kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.
6. Ibu Sandra Maleachi. S. Pd., M.A. selaku Penasehat Akademik.

7. Semua dosen Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
8. Staf Karyawan Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
9. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini
10. Orang tua, kakak, serta adik yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.
11. Teman-teman terdekat yang selalu memberikan semangat, dukungan, membantu dan memberikan perhatian.
12. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

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, Februari 2021

Vida Elissa

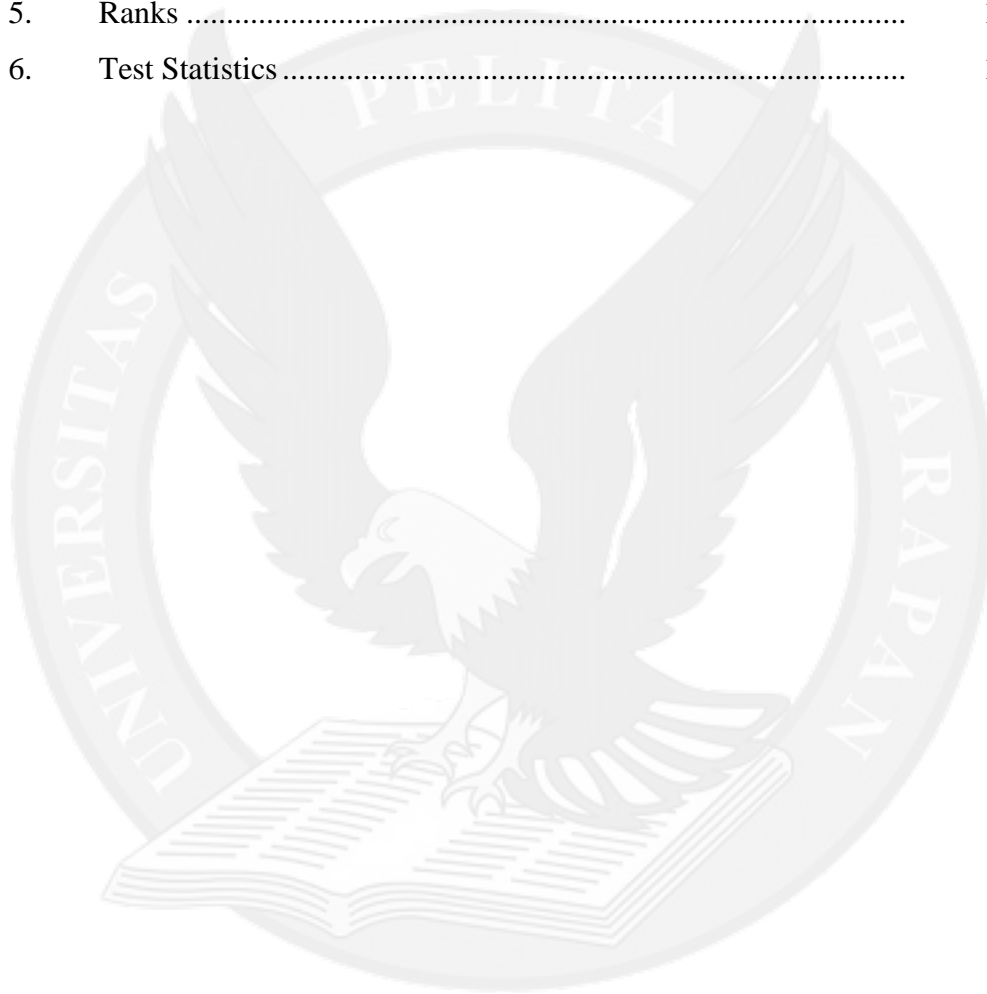
DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Analisis Situasi.....	1
2. Permasalahan Mitra.....	3
BAB II SOLUSI PERMASALAHAN DAN TARGET HASIL	5
1. Solusi.....	5
2. Target Hasil.....	5
BAB III METODE PELAKSANAAN.....	7
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL KEGIATAN PkM	9
1. Pelaksanaan Kegiatan.....	9
2. Hasil Kegiatan.....	10
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	16
1. Simpulan	16
2. Saran.....	17
DAFTAR PUSTAKA	18

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Daftar Pertanyaan Tes.....	8
2.	Data <i>Pre-Test</i> dan <i>Post-Test</i>	11
3.	Hasil Uji Statistika <i>Pre-Test</i>	12
4.	Hasil Uji Statistika <i>Post-Test</i>	13
5.	Ranks	14
6.	Test Statistics	14



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1.	Berita Acara	A-1
2.	Sertifikat Peserta	B-1
3.	Foto-Foto Kegiatan	C1-C2
4.	Materi Pelaksanaan	D1-D9
5.	Absen Peserta PkM	E-1
6.	Absen Tim PkM	F-1

