

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN KOMPLAIN DI

APARTEMEN ORCHARD – TANGLIN RESIDEN



Oleh:

NOOR HIDAYATI TAUFIK

NIM:31150007

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NSC SURABAYA

2018

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN KOMPLAIN DI APARTEMEN

ORCHARD-TANGLIN RESIDEN

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

Diploma III Program Studi Administrasi Niaga

Politeknik NSC Surabaya



Oleh: NOOR HIDAYATI TAUFIK

NIM: 31150007

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NSC

SURABAYA

2018

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN KOMPLAIN DI
APARTEMEN ORCHARD-TANGLIN
RESIDEN SURABAYA

Oleh:
NOOR HIDAYATI TAUFIK

NIM:31150007

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 15 Juli 2018

Menyetujui

Pembimbing I



(M. Saifuddin, S.Pd., M.SM)

Pembimbing II



(Fredianaika Istanti S.AB., MM)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Niaga



(M. Saifuddin, S.Pd., M.SM)

TUGAS AKHIR
PROSEDUR PELAYAAAN PENANGANAN KOMPLAIN DI APARTEMEN
ORCHARD-TANGLIN RESIDEN

Disusun Oleh:

NOOR HIDAYATI TAUFIK

NIM: 31150007

Telah Dipertahankan didepan tim penguji Pada Tanggal 11 Agustus 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji:

1. Eko Tjiptojuwono, S.E., M.M., M.MPar

2. Dr. Siti Mahmuda, S.Sos., M.Si.



1. 
2. 

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program studi pendidikan Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik NSC Surabaya. Adapun judul Tugas Akhir ini adalah “**Prosedur Pelayanan Penanganan Komplain di Apartemen Orchard-Tanglin Residen Surabaya**”.

Dengan kemampuan yang masih terbatas, penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan Tugas Akhir ini. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dan mendukung penulis baik langsung maupun tidak :

1. Bapak M. Saifuddin, S.Pd., M.SM selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis serta Dosen Pembimbing I Politeknik NSC Surabaya.
2. Ibu Fredianaika Istanti, S.AB., M.M. selaku pembimbing II Politeknik NSC Surabaya.
3. Seluruh Dosen, dan Karyawan Politeknik NSC Surabaya yang telah membantu secara tidak langsung dalam penyelesaian tugas akhir ini.

4. Kepada kedua orang tua saya dan adik saya yang saya cintai dan saya sayangi terima kasih atas dukungan dan panjatan Doa yang tidak pernah putus terhadap saya.
5. Sahabat terbaikku Mufrida Sofiana, Mumayizah Diana aprilia, Novi andriani, Nurhayati, Asti Bunga terima kasih atas kerelaan kalian yang mendengar keluh kesah dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Kekasihku Alfian Prasetyo Wahyudi sekaligus calon suami yang selalu ada, memberikan semangat dan memerikan kebahagiaan agar dapat menyelesaikan tugas akhir, semoga rencana pernikahan kita tidak ada halangan apapun dan berjalan lancar.
7. Teman-temanku di Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis. Kalian adalah teman terbaikku saat berada dikampus ini, yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Mbak dewi yang selalu memperbolehkan untuk menginap demi menyelesaikan tugas akhir terima kasih.

Terima kasih untuk semuanya, semoga budi baik yang telah diberikan selama penulisan Tugas Akhir ini, mendapat Ridho dan balasan dari Allah SWT. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Surabaya, 15 Juli 2018

Noor Hidayati Taufik
NIM 31150007

PERNYATAAN

Saya, Noor Hidayati (31150007) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Politeknik NSC Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Politeknik NSC Surabaya

Surabaya, 01 Agustus 2018

Yang membuat Pernyataan,

Noor Hidayati Taufik
NIM 31150007