

**TUGAS AKHIR**  
**PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN**  
**DI APARTEMEN ADHIWANGSA**  
**SURABAYA**



**Oleh :**

**NOVI ANDRIANI**

**NIM: 31150009**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA**  
**POLITEKNIK NSC**  
**SURABAYA**

**2018**

**TUGAS AKHIR**  
**PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN DI APARTEMEN**  
**THE ADHIWANGSA SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya**  
**Diploma III Program Studi Administrasi Niaga**

**Politeknik NSC Surabaya**



**Oleh: NOVI ANDRIANI**

**NIM: 31150009**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA**  
**POLITEKNIK NSC**  
**SURABAYA**

**2018**

**TUGAS AKHIR**  
**PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN**  
**DI APARTEMEN THE ADHIWANGSA SURABAYA**

**Oleh:**

**NOVI ANDRIANI**

**NIM : 31150009**

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 11 Agustus 2018

Menyetujui

**Pembimbing I**



**M. Saifuddin, S.Pd., M.SM.**

**Pembimbing II**



**Fredianaika I, S.AB., M.M.**

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Administrasi Niaga**



**M. Saifuddin, S.Pd., M.SM.**

## TUGAS AKHIR

### PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN DI APARTEMEN THE ADHIWANGSA SURABAYA

**Disusun Oleh :**

NOVI ANDRIANI

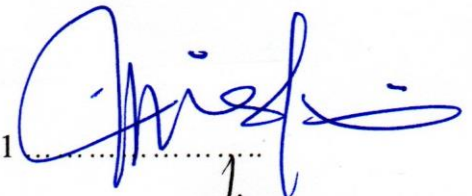
NIM : 31150009

Telah dipertahankan didepan tim penguji pada tanggal 11 Agustus 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

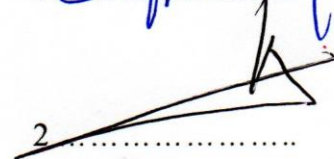
1. Dr. Siti Mahmudah, S.Sos., M.Si.

1



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

2



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul “Prosedur Penanganan Komplain di Apartemen The Adhiwangsa”.

Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Diploma III jurusan Administrasi Niaga di Politeknik NSC surabaya. Dalam menyelesaikan dan menyusun tugas ini penulis banyak memperoleh masukan dari berbagai pihak yang mana masukan tersebut sangat membantu untuk membuat tugas ini menjadi sempurna. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Saifuddin, S.Pd., M.SM. selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam menyusun Tugas Akhir ini;
2. Ibu Fredianaika Istanti, S.AB., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penulisan Tugas Akhir ini sampai terselesaikan;
3. Apartemen Adhiwangsa, Pak Toton selaku superpvior dan Pak Hendra selaku AOM yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;

4. Sahabat yang telah banyak memberikan *support* dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Teruntuk kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik moril dan materil.
6. Teristimewa untuk Shandy Wahyu Saputra yang telah sabar menemani, mengajari, memberi bantuan dan dorongan sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari, Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis berharap serta berterimakasih apabila pembaca berkenan memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat menyempurnakan tulisan ini.

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Surabaya, 21 Juli 2018

Penulis

## PERNYATAAN

Saya, Novi Andriani (31150009) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan 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 perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas tercantum sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan 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, 21 Juli 2018

Yang membuat Pernyataan,



Novi Andriani

NIM 31150009