

**TUGAS AKHIR**  
**PROSEDUR PELAYANAN PRIMA OLEH RESEPSIONIS**  
**PADA CUSTOMER ARAYA FAMILY CLUB SURABAYA**



**Oleh :**

**NUR HAYATI**

**NIM : 31130044**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NSC**

**SURABAYA**

**2016**

**TUGAS AKHIR**  
**PROSEDUR PELAYANAN PRIMA OLEH RESESIONIS**  
**PADA CUSTOMER ARAYA FAMILY CLUB SURABAYA**

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

Politeknik NSC Surabaya



Oleh :

NurHayati

NIM: 31130044

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NSC**

**SURABAYA**

**2016**

**TUGAS AKHIR**  
**PROSEDUR PELAYANAN PRIMA OLEH RESEPSIONIS**  
**PADA CUSTOMERARAYA FAMILY CLUB SURABAYA**

Oleh :

NUR HAYATI

NIM : 31130044

Disetujui Oleh

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dyah Widowati, SH., M.M.**  
**NIP.196408141993032001**

**Siti Mahmudah, S.SOs., M.Si.**  
**NIDN. 0723107302**

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Niaga

**M. Saifuddin S.Pd., M.SM.**  
**NIDN. 0713038601**

## **TUGAS AKHIR**

### **PROSEDUR PELAYANAN PRIMA OLEH RESEPSIONIS PADA CUSTOMER ARAYA FAMILY CLUB SURABAYA**

Disusun Oleh :

NurHayati

NIM : 31130044

Telah Dipertahankan di depan tim penguji

Pada Tanggal 30 Agustus 2016

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

- |                                |         |
|--------------------------------|---------|
| 1. Eko Tjiptojuwono, SE., M.M. | 1. .... |
| 2. M. Saifuddin, S.Pd., M.SM.  | 2. .... |

## **PERNYATAAN**

Saya, NurHayati (31130044) 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 (*plagiarisme*) 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 di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, 29 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan,

Nur Hayati

NIM : 31130044

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah banyak memberikan serta melimpahkan rahmatnya, serta hidayah dan inayahnya atas terselesaikannya penulisan laporan Tugas Akhir mengenai “Prosedur Pelayanan Prima Pada Customer Araya Family Club Surabaya”. Laporan Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III Program Studi Administrasi Niaga Politeknik NSC Surabaya.

Melalui penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menerima banyak dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya dan penghargaan yang setinggi– tingginya kepada Bapak/Ibu :

1. EkoTijptojuwono, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya.
2. RirisYuniarsih, S.St. Par., M.M. selaku Asisten Direktur 1 Bidang Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Nur Aida Razak, S.E., M.SA. selaku Asisten Direktur II Bidang Umum dan Keuangan.
4. M. Saifuddin, S.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga.
5. Dyah Widowati, S.H., M.M. selaku Pembimbing 1 yang telah banyak memberi arahan dan masukan kepada penulis dalam membuat Tugas Akhir

6. SitiMahmudah, S.Sos.,M.Si. selaku pembimbing 2
7. Ibu Diana selaku *General Manager* Araya Family Club.
8. Bapak Heru Herquntanto selaku HRD Personalia Araya Family Club
9. Bapak Andi Perdana Putra Selaku Manager Operasional Araya Family club.
10. Bapak/IbuKaryawan/ti di Araya Family Club Surabaya terimakasih atas informasi dan bantuan yang penulis butuhkan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir disertai dengan suasana kekeluargaan selama kegiatan berlangsung
11. Keluarga tercinta khususnya kedua orang tua yang telah memberi dukungan moril dan materi serta doa dengan rasa tulus ikhlas hingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.
12. M.Edi Saputra terimakasih atas dorongannya semangat dan dukungan yang penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
13. Teman–teman dari Administrasi Niaga Politehnik NSC Surabaya yang saling memberi dukungan dan semangat satu sama lain.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, kritikan saran yang sifatnya membangun diterima. Akhir kata Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua orang yang berkepentingan.

Surabaya, 29 Agustus 2016

Penulis

NurHayati