

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN PADA BAGIAN *TICKETING* PENUMPANG PT PELNI



Oleh :

NINGRUM SUHANI

NIM : 31180021

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NSC

SURABAYA

2021

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN
PADA BAGIAN *TICKETING* PENUMPANG PT PELNI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik NSC Surabaya



Oleh :

NINGRUM SUHANI

NIM : 31180021

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NSC

SURABAYA

2021

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN PADA BAGIAN *TICKETING* PENUMPANG PT PELNI

Oleh :

NINGRUM SUHANI

NIM : 31180021

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 20 Agustus 2021

Menyetujui,

Pembimbing



Eko Tjiptojuwono, S.E., M.M., M.M.Par

NIDN. 0913066801

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Dr. Dyah Widowati, S.H.,M.M

NIP.196408141993032001

TUGAS AKHIR
PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN
PADA BAGIAN TICKETING PENUMPANG PT PELNI

Disusun Oleh :


NINGRUM SUHANI

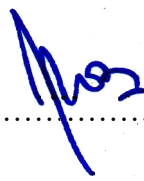
NIM : 31180021

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal 26 Agustus 2021

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji :

1. Hajar Cherry Puspallillah, S.AB.,M.AB 1. 

2. Dr. Dyah Widowati, S. H., M.M. 2. 

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmad dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Penanganan Komplain pada bagian Ticketing Penumpang di PT PELNI”. Sebagai persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik NSC.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan rasa kerendahan hati, kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rudianto, S.T., M.Cs. sebagai Direktur Politeknik NSC Surabaya.
2. Ibu Dr. Dyah Widowati, S.H.,M.M sebagai Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengaruh positif untuk kemajuan program studi Administrasi Niaga.
3. Bapak Eko Tjiptojuwono, S.E., M.M., M.M.Par. sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan ilmunya untuk membimbing penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dr. Siti Mahmudah, S.Sos., M.Si., sebagai Dosen Bahasa Indonesia yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga kami dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Elok dan Bapak Soleh yang telah banyak membantu dalam memperoleh data mengenai PT.Pelni

6. Orang tua dan keluarga penulis yang telah mendukung penulis baik secara material maupun moral.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Masih banyak kekurangan yang ada pada Tugas Akhir ini, kami harapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan dan perbaikan Tugas Akhir ini.

Surabaya, 2021

Penulis

NINGRUM SUHANI

PERNYATAAN

Saya, Ningrum Suhani (31180021) menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan benar-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 ataupun pendapat yang telah ditulis atau diduplikasikan orang lain, kecuali secara tulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan 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, 13 September 2021

Yang membuat Pernyataan,


NINGRUM SUHANI
NIM. 31180021