

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA
MY STUDIO HOTEL SURABAYA**



Oleh :

ANDRI AZHARI

31140027

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NSC

SURABAYA

2017

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA
MY STUDIO HOTEL SURABAYA**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

Diploma III Program Studi Administrasi Niaga

Politeknik NSC Surabaya



Oleh :

ANDRI AZHARI

31140027

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NSC

SURABAYA

2017

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA
MY STUDIO HOTEL SURABAYA**

Oleh

ANDRI AZHARI

31140027

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 12 Mei 2017

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Siti Mahmudah, S. Sos., M. Si.
NIDN 0723107302

Hajar Cherry Puspallillah, S. AB., M. AB.
NIDN : 0705019104

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Niaga

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA
MY STUDIO HOTEL SURABAYA**

Di susun oleh

ANDRI AZHARI

NIM : 31140027

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada 8 July 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim penguji

Penguji 1

Penguji 2

Dyah Widowati, SH.,MM

Eko Tjiptojuwono, SE., MM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul “Penanganan Komplain Pelanggan pada My Studio Hotel”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Diploma III Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik NSC Surabaya.

Selama mengikuti pendidikan DIII Administrasi Niaga sampai dengan proses penyelesaian Tugas Akhir, berbagai pihak telah memberikan fasilitas, membantu, membina dan membimbing penulis, untuk itu khususnya kepada :

1. Bapak Eko Tjiptojuwono, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya yang telah banyak memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan.
2. Bapak M. Saifuddin, S.Pd., M. SM selaku ketua program studi administrasi niaga.
3. Ibu Dr. Siti Mahmudah, S. Sos., M. Si. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Hajar Cherry Puspallillah, S. AB., M. AB selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

5. Bapak/Ibu dosen khususnya Program Studi Administrasi Niaga di Politeknik NSC Surabaya yang telah membekali penulis dengan beberapa disiplin ilmu yang berguna.
6. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Program Studi Administrasi Niaga Politeknik NSC Surabaya yang telah banyak berdiskusi dan bekerjasama dengan penulis selama masa pendidikan.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya. Kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati, mudah-mudahan keberadaan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca, khususnya tentang Penanganan Komplain Pelanggan pada My Studio Hotel Surabaya.

Surabaya 12 Mei 2017

Penulis

PERNYATAAN

Saya , Andri Azhari (31140027) 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 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 12 Mei 2017

Yang membuat pernyataan

Andri Azhari
NIM 31140027