

**IMPLEMENTASI SERVQUAL PADA MITRA USAHA RITEL
TERMINAL 2 OLEH PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDAR
UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**



TUGAS AKHIR

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh sebutan
Ahli Madya (A.Md.) Manajemen Pemasaran.

Disusun Oleh:

Dian Ismi Maulidiyah

151710813012

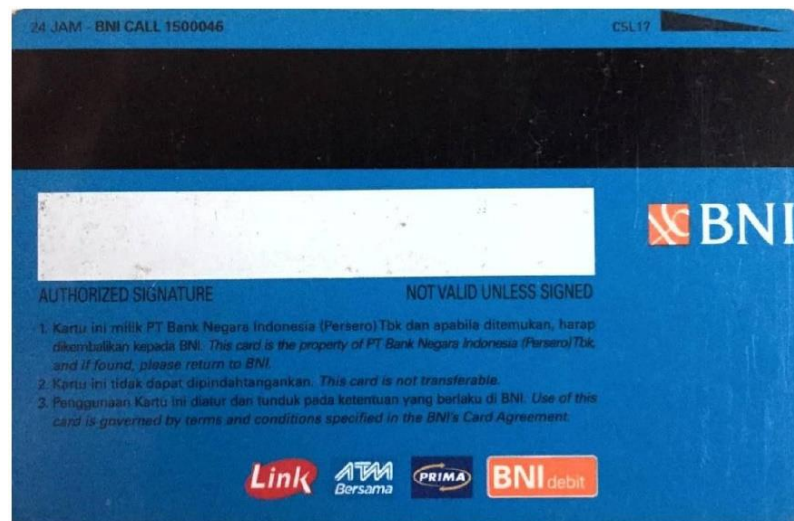
D3 Manajemen Pemasaran

FakultasVokasi

Universitas Airlangga Surabaya

2020

HALAMAN KARTU MAHASISWA



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI SERVQUAL PADA MITRA USAHA RITEL TERMINAL 2 OLEH
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA
SURABAYA**

Disusun oleh:

DIAN ISMI MAULIDIYAH

NIM: 151710813012

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing:



Rizka Miladiah Ervianty, S.E., M.SM.

NIK. 198101272015043201

Dosen Penguji I

Tanggal 08 Juni 2020

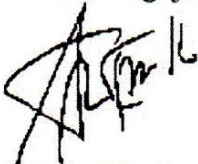


Phima Ruthla Dwikesumasari, S.E., MSM

NIP. 198706302015043201

Dosen Penguji II

Tanggal 20 Juli 2020



Edwin Fiatiano S.Sos., M.Si.

NIP. 197311021998031003

Koordinator Program Studi D-III Manajemen Pemasaran:

Tanggal 20 Juli 2020



Edwin Fiatiano S.Sos., M.Si.

NIK. 197311021998031003

Tanggal 08 Juni 2020

Pernyataan Orisinalitas
Laporan Tugas Akhir

Saya Dian Ismi Maulidiyah (NIM 151710813012) menyatakan bahwa :

1. Laporan Tugas Akhir ini asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain.
2. Dalam Laporan Tugas Akhir tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 8 Juni 2020



Dian Ismi Maulidiyah

NIM : 151710813012

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan Metode *Gap Analysis* Untuk Mengetahui Kepuasan Mitra Usaha Ritel Terminal 2 Pada Kualitas Pelayanan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya”. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik guna memperoleh sebutan A.Md (Ahli Madya) pada studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

Maka dari itu, pada kesempatan kali ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Laporan Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. Kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya.
2. Kepada kedua orang tua dan adik yang tidak pernah berhenti untuk mendoakan, memberikan dukungan dan memotivasi kepada penulis dalam proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
3. Kepada bapak Dr. H. Widi Hidayat, SE., MSi., Ak., CA., CMA., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
4. Kepada Bapak Edwin Fiatiano S.Sos., M.Si selaku ketua program studi D-III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga serta sebagai Dosen Wali penulis selama 3 tahun perkuliahan yang telah memberikan semangat dan pengarahan kepada penulis.
5. Kepada Ibu Rizka Miladiah Ervianty., S.E., M.SM selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
6. Kepada PT. Angkasa Pura 1 (Persero) yang telah memberikan izin Praktek Kerja Lapangan selama kurang lebih dua bulan beserta bimbingannya dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.

7. Kepada Bapak Mahendra, Bapak Zulfian, Mas Agung, Mas Wimpi, Bu Sulis, Mas Bintang, Mas Rio, Mbak Eki, Mbak Novita, Mas Ucup, Mbak Tanti, Mbak Kiki, Mbak Nyka, Mbak Dewi serta seluruh karyawan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya yang telah membimbing, menghibur, serta memberi bantuan kepada penulis ketika melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL).
8. Kepada mas Fandi Raseptian Yudistira, yang selalu memberikan dukungannya kepada penulis.
9. Kepada sahabat-sahabat perkuliahan (Silvia, Dinar, Novi, Devi, Balqis, Nindy, dan Dewinta) Terimakasih telah karena memberikan canda tawa, motivasi, dan bantuan kepada penulis pada saat proses perkuliahan dan pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.
10. Terimakasih juga saya ucapkan kepada teman-teman satu angkatan prodi manajemen pemasaran yang mana telah memberikan semangat dan dukungannya sehinggalah penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Serta untuk seluruh pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama ini, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Hormat Saya,

Dian Ismi Maulidiyah