

**LAPORAN  
TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN  
KEPUASAN PENGUNJUNG PAMERAN GIIAS SURABAYA 2019  
PT AMARA SATU RAYA**

**Disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.md)  
Manajemen Pemasaran**



**DISUSUN OLEH :**

**NOVI ELFIRANI**

**NIM : 151710813011**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2020**

HALAMAN SCAN KTM



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN  
KEPUASAN PENGUNJUNG PAMERAN GIIAS SURABAYA 2019  
PT AMARA SATU RAYA**

**Disusun Oleh:**

**NOVI ELFIRANI**

**NIM: 151710813011**

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing,



**Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc**  
**NIP. 198609222015043201**

Tanggal 10 Juni 2020

Dosen Penguji 1,



**PHIMA RUTHIA DWIKESUMASARI, S.E., M.SM**  
**NIP. 198706302015043201**

Tanggal 24 Juli 2020

Dosen Penguji 2,



15/07/2020  
151710813011

**Damar Kristanto, S.E., M.S.M.**  
**NIP : 198905022018083101**

Tanggal 15 Juli 2020

Koordinator Program Studi, D-III Manajemen Pemasaran



**Edwin Fiatiano, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 197311021998031003**

Tanggal 10 Juni 2020

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

**TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novi Elfirani  
NIM : 151710813011  
Program Studi : Diploma III Manajemen Pemasaran  
Perguruan Tinggi : Universitas Airlangga

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini:

1. Benar-benar hasil karya sendiri. Bukan hasil karya orang lain maupun hasil peniruan (*plagiarism*) dari karya orang lain.
2. Dalam penulisan Tugas Akhir ini terdapat teori, karya atau pendapat orang lain yang telah digunakan dan dicantumkan sebagai acuan untuk pengerjaan, maka dari itu nama pengarang dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh akademik.

Tulungagung, 05 Juni 2020



Novi Elfirani

NIM 151710813011

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pengunjung Pameran GIIAS Surabaya 2019 PT Amara Satu Raya”. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

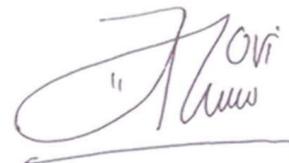
Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat dukungan, saran, bimbingan serta pengalaman dari berbagai pihak disekitar penulis. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan rahmat-Nya kepada penulis selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
2. Dr. H. Widi Hidayat.,S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CMA., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
3. Edwin Fiatiano.,S.SoS.,M.Si , selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya serta sebagai dosen wali yang selalu memberi dukungan dan bimbingan kepada penulis.
4. Ibu Maurisia Putri Permatasari S.E.,M.Sc selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, kritik dan saran, ilmu pengetahuan serta motivasi kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh bapak dan ibu dosen Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama di bangku perkuliahan.
6. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Amir Isyanto dan Ibu Dwi Asmarani yang telah memberikan dukungan moral, finansial dan juga doanya selama ini serta adik penulis Dio Novanjaya Pranata yang telah memberikan dukungan.

7. Seluruh staff dan jajaran PT Amara Satu Raya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk magang serta menimba ilmu dari PT Amara Satu Raya.
8. Teman-teman PKL penulis yaitu Dinar dan Fajar yang saling membantu dan memberi dukungan satu sama lain selama proses magang dan pengerjaan Tugas Akhir ini.
9. Fanta5tic, Cicisu, Kostmate, Baby Shark, MP 17, HEXAINS dan teman-teman lainnya yang selalu ada untuk memberikan dukungan dan doanya.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh sebab itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan tersebut dan mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca untuk penulis.

Tulungagung, 24 Juli 2020



Novi Elfirani

NIM 151710813011