

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSTAS AIRLANGGA

**KEPUASAN PELANGGAN**

*(Studi Deskriptif Tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Di PO. Alvin  
Jaya )*

**TUGAS AKHIR**



Disusun Oleh :

**HAFIZH RAKA YURENSA**

151711413035

**PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN/BINA WISATA**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2020

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSTAS AIRLANGGA

**KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Deskriptif Tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Di PO. Alvin  
Jaya )

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya D3  
Kepariwisataaan Bina wisata pada Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

Disusun Oleh :

HAFIZH RAKA YURENSA

151711413035

PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN/BINA WISATA

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2020

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSTAS AIRLANGGA

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR

KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Deskriptif Tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas di PO. Alvin  
Jaya)

TUGAS Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 20 Juni 2020

Dosen Pembimbing



(Edwin Fiatiano, S.Sos, M. Si.)

NIP. 197311021998031003

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSTAS AIRLANGGA

HALAMAN PENGSAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas akhir ini telah diuji dan disahkan oleh komisi penguji :

Progam Studi : DIII kepariwisataan / Bina Wisata

Fakultas : Vokasi

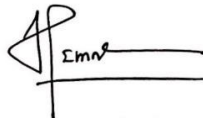
Pada hari : Jumat

Tanggal : 3 Juli 2020

Pukul : 11.00

**Panitia penguji terdiri dari**

**Penguji I**



**Nur Emma Suriani, S.Sos, M.Si**

**(NIP. 197512232003122001)**

**Penguji II**



**(Edwin Fiatiano, S.Sos, M. Si.)**

**NIP. 197311021998031003**

**PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

Bagian atau keseluruhan ini Tugas Akhir yang berjudul **KEPUASAN PELANGGAN ( Studi Deskriptif Tentang Kepuasan Pelanggan terhadap Fasilitas PO. Alvin Jaya )** Tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik pada bidang studi atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir.

Surabaya, 20 juni 2020



Hafizh Raka Yurensa

151711413035

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk keluarga terutama orang tua saya. Tugas Akhir ini dari rasa syukur kepada Allah SWT karena diberikan nikmat berupa menimba ilmu yang bisa saya jadikan bekal di masa depan dan berterimakasih kepada diri sendiri yang masih mau berjuang.

**MOTTO**

“ one day you’ll leave this world behind so live a life you will remember and  
nothing is impossible “

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul Studi Deskriptif Tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Di PO. Alvin Jaya

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan bagi setiap mahasiswa DIII Kepariwisata/Bina Wisata Universitas Airlangga. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca sehingga mendapat tambahan informasi.

Dukungan serta motivasi yang telah diberikan kepada penulis membantu dalam menghadapi segala kendala – kendala pada penyelesaian Tugas Akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Sebaik – baiknya. Dan tak lupa penulis ucapkan terimakasih yang sebanyak – banyaknya kepada :

1. Terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa telah melancarkan segala kesulitan yang saya alami selama mengerjakan Tugas Akhir ini.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua yang membiayai hingga lulus besok.
3. Terimakasih kepada Bapak Edwin yang telah memberi kesempatan saya untuk maju sidang di tahun ini.
4. Terimakasih kepada teman – teman EVOST yang masih berjuang hingga titik darah penghabisan.



5. Terimakasih kepada teman – teman GOOTS yang pernah berjuang bersama namun harus kandas.
6. Terimakasih kepada teman – teman SEMANGKA yang selalu memberi semangat.
7. Terimakasih kepada teman – teman LEWONG Tour yang masih mensupport dan berjuang hingga titik darah penghabisan.
8. Terimakasih untuk teman saya Alya yang setia membantu dan mau di repotkan