

Keluhan Konsumen
(Study Deskriptif Keluhan Konsumen Tentang Tiket Kereta Api
dan Cara Penanganannya di Stasiun Gubeng Surabaya)

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh:

Diza Inuchia Putri

NIM. 071210213001

D3 KEPARIWISATAAN/ BINA WISATA
PEMINATAN USAHA PERJALANAN WISATA
DEPARTEMEN BISNIS
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2015

Keluhan Konsumen
(Study Deskriptif Keluhan Konsumen Tentang Tiket Kereta Api
dan Cara Penanganannya di Stasiun Gubeng Surabaya)

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Universitas Airlangga Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi D3 Kepariwisata/ Bina Wisata

Disusun Oleh:

Diza Inuchia Putri

NIM. 071210213001

D3 KEPARIWISATAAN/ BINA WISATA
PEMINATAN USAHA PERJALANAN WISATA
DEPARTEMEN BISNIS
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2015

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir yang berjudul **Keluhan Konsumen (Study Deskriptif Keluhan Konsumen Tentang Tiket Kereta Api dan Cara Penanganannya di Stasiun Gubeng Surabaya)** tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah di publikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir.

Surabaya, 24 Juni 2015

Yang menyatakan



Diza Inuchia Putri
NIM. 071210213001

PENGESAHAN PEMBIMBING

Keluhan Konsumen

(Study Deskriptif Keluhan Konsumen Tentang Tiket Kereta Api dan Cara
Penanganannya di Stasiun Gubeng Surabaya)

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan pada:

Dosen Pembimbing



Novianto Edi Suharno, SST Par., M.Si
NIP. 197411042008121002

PENGESAHAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Tugas Akhir telah diuji dan disahkan dihadapan komisi penguji

Surabaya, 24 Juni 2015

Program Studi D3 Kepariwisata/ Bina Wisata

Departemen Bisnis

Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

Komisi Penguji Terdiri Dari:

Penguji 1



Dian Yulie Reindrawati, S.Sos. MM. PhD
NIP. 197607071999032001

Penguji 2



Novianto Edi Suharno, SST Par., M.Si
NIP. 197411042008121002

MOTTO

“Work hard play hard.

Create and believe your dream and make it true”



PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya

