

**PELAYANAN STAFF GROUND HANDLING**  
**(Studi Deskriptif Tentang Pelayanan Staff Ground Handling Divisi Lost and**  
**Found PT. Global Jasa Angkasa Terhadap Konsumen Maskapai Kalstar**  
**Aviation)**

**TUGAS AKHIR**



**DISUSUN OLEH :**  
**EKTI NUGRAHENI**  
**071210213022**

**PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN/ BINA WISATA**  
**DEPARTEMEN BISNIS**  
**FAKULTAS VOKASI**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SEMESTER GENAP 2014/2015**

## LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini dengan judul **Pelayanan Staff Ground Handling (Studi Deskriptif Tentang Pelayanan Staff Ground Handling Divisi Lost and Found PT. Global Jasa Angkasa Terhadap Konsumen Maskapai Kalstar Aviation)** tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan atau ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir.



Surabaya, 10 Juni 2015

Penulis


A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ekti Nugraheni', is written over a horizontal line.

Ekti Nugraheni

**PELAYANAN STAFFGROUND HANDLING**  
**(Studi Deskriptif Tentang Pelayanan Staff Ground Handling Divisi Lost and**  
**Found PT. Global Jasa Angkasa Terhadap Konsumen Maskapai Kalstar**  
**Aviation)**

**Tugas Akhir**

Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi D3  
Kepariwisataaan/ Bina Wisata Departemen Bisnis Fakultas  
Vokasi Universitas Airlangga



Disusun Oleh :  
Ekti Nugraheni  
NIM 071210213022

**PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN/ BINA WISATA**  
**DEPARTEMEN BISNIS**  
**FAKULTAS VOKASI**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Genap 2014/2015

## Halaman Persembahan

Penulisan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

Allah SWT Sang pemberi nikmat yang tak pernah terhitung  
Nabi Muhammad SAW Sang pemberi suri tauladan dan insan paling  
mulia

Almarhumah Ibunda tercinta sang inspirator terbesar dalam hidupku  
Keluargaku sang pemberi motivator, nasihat dan doa yang penuh cinta  
yang telah mengantarkanku sampai detik ini.

Para Sambel dan Para Sahabatku, canda tawa juga suka duka dalam  
kebersamaan yang suatu saat nanti menjadi waktu yang dirindu, saat  
jarak menjadi pemisah, terimakasih teman perjalanan.

Seluruh Teman- teman D3 kepariwisataan/ Bina Wisata 2K12,  
kebersamaan kita 3tahun telah terangkum dalam hitam putih perjuangan.

“Sungguh... atas kehendak Allah semua ini terwujud, tiada kekuatan  
kecuali dengan pertolongan Allah” ( QS. Al-Kahfi :39)

**“Darimanapun asal kita,dimanapun kita dan kemanapun tujuan kita, gerak  
utama hidup kita adalah menuju kebahagiaan”**

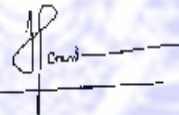
**Halaman Persetujuan Pembimbing**

PELAYANAN STAFF GROUND HANDLING  
(Studi Deskriptif Tentang Pelayanan Staff Ground Handling Divisi Lost and  
Found PT. Global Jasa Angkasa Terhadap Konsumen Maskapai Kalstar Aviation)

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan.



Dosen Pembimbing



(Nur Fitma Sarianti, S. Sos, M.Si)  
N.I.P. 197512232003122001

### **HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Tugas Akhir ini telah diujikan dan disahkan  
di hadapan Dosen Penguji

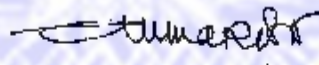
Program Studi : D3 Kepariwisata/Bina Wisata  
Departemen : Bisnis

Fakultas Vokasi  
Universitas Airlangga

Pada Hari : Selasa  
Tanggal : 23 Juni 2015  
Pukul : 10.00

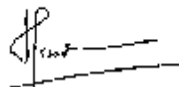
Tim Penguji terdiri dari:

Dosen Penguji I:



Andy Umardiono, S. Sos., M.Si  
NIP. 197203241999031001

Dosen Penguji II:



Nini Ennah Sariani, S. Sos., M.Si  
NIP. 197512232003122004