

**HANDLING KOMPLAIN**

**(Studi Deskriptif tentang *Handling Komplain Department F&B Rhubar Seafood Restaurant di Lotus Desaru Beach Resort and Spa*)**

**TUGAS AKHIR**



**Disusun Oleh:**

**Lovirra Ayu Naftalina**

**151611413002**

**PROGRAM STUDY D3 KEPARIWISATAAN / BINA WISATA**

**DEPARTEMENT BISNIS**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**2019**

***HANDLING KOMPLAIN***

**(Studi Deskriptif tentang *Handling Komplain Departemnt F&B Rhubar Seafood Restaurant di Lotus Desaru Beach Resort and Spa*)**

**TUGAS AKHIR**

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi DIII Kepariwisataaan/Bina Wisata  
Universitas Airlangga**

**Disusun Oleh:**

**LOVIRRA AYU NAFTALINA**

**151611413002**

**PROGRAM STUDI DIII KEPARIWISATAAN/BINA WISATA**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**SEMESTER GASAL 2018/2019**

### HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Penulis menyatakan bahwa bagian atau keseluruhan Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang study atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan ataupun ditulis oleh individu selain penulis kecuali bila ditulis dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir.

Surabaya, 24 November 2019



Lovirra Ayu Naftalina  
151611413002

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tugas ini saya persembahkan kepada orang tua saya beserta kakek nenek dan teman teman saya yang selalu support saya

**MOTTO**

" Lihat, aku mengutus kamu seperti domba ke tengah tengah serigala.  
Kerena itu, jadilah cerdik seperti ular dan tulus seperti merpati "

Matius 10:16

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

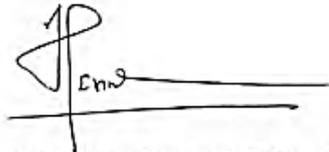
***HANDLING KOMPLAIN***

**(Studi Deskriptif tentang *Handling Komplain Departemnt F&B Rhubar Seafood Restaurant di Lotus Desaru Beach Resort and Spa*)**

Tugas Akhir sudah memenuhi syarat dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 24 November 2019

Doesen Pembimbing



**(Nur Emma Suriani, S.Sos, M.Si)**  
**NIP. 197512232003122001**

**HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Tugas Akhir ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji Program  
Studi D3 Kepariwisata / Bina Wisata

Departemen Bisnis

Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 11 Desember 2019

Pukul : 14.00

Komisi Penguji Terdiri Dari:

**Penguji I**



**(Novianto Edi Suharno, SST, Par., M.Si)**

**NIP. 197411042008121002**

**Penguji II**



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

**NIP. 197512232003122001**

## KATA PENGANTAR

Shalom,

Puji syukur kepada Tuhan Yesus, yang sudah sangat memberkati saya untuk menulis dan menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik, juga telah memberkati saya dengan keluarga yang berkecukupan dan teman teman yang selalu sabar dan mensupport saya.

Tugas akhir ini sebagai syarat kelulusan yang harus dipenuhi oleh mahasiswa D3 Kepariwisata / Bina Wisata, bidang Perhotelan Universitas Airlangga Surabaya, saya harap dengan Tugas Akhir yang saya kerjakan ini bisa bermanfaat untuk pembaca sebagai tambahan ilmu maupun refrensi.

Penyelesaian Tugas Akhir ini cukup memberikan beban pikiran untuk saya, tetapi ini menjadi ringan untuk saya karena orang orang disekitar saya yang menjadi inspirasi dan memberi dukungan kepada saya. Maka dari itu disini saya ingin mengucapkan terimakasih atas dukungan dan bantuan yang sudah saya terima. Ucapan ini saya berikan kepada:

1. Tuhan Yesus, karena kebaikannya saya bisa mengerjakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini
2. Yangthi dan Yangkung yang selalu support saya saat saya *breakdown* dan selalu mengingatkan saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir,
3. Mama, Papa, Adel yang selalu support saya secara finansial, adek yang selalu jadi mood booster saya, sorry kalau saya telat lulusnya
4. Ibu Nur Emma Suryani S. Sos.Msi, sebagai dosen wali dan dosen pembimbing yang pengertian sekali dan banyak membantu proses pengerjaan Tugas Akhir ini
5. Bapak Andy Umardiono, S.Sos., M.Si, dan bapak Novianto Edi Suharno, SST. Par., M.Si sebagai dosen di D3 Kepariwisata / Bina Wisata Universitas Airlangga
6. Imelda, Abida, Anjas, Janun, Dini, Syifa yang selalu support, dan memberi ide
7. Teman teman seperjuangan di D3 Kepariwisata / Bina Wisata yang sama sama berjuang dan saling memberi support saat dibutuhkan

Surabaya, 24 November 2019

Lovirra Ayu Naftalina