

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 cerdas seperti ular dan tulus seperti merpati "

Matius 10:16

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

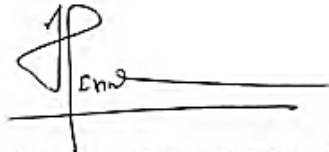
HANDLING KOMPLAIN

(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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur Emma Suriani', written over a horizontal line.

(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