

**KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
DI CV SEKAWAN TEHNIK**

TUGAS AKHIR

**Disusun untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)
Administrasi Perkantoran**



Oleh:

Iksas Arfandiyas Firmansyah

NIM: 151711013002

**DIPLOMA III PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

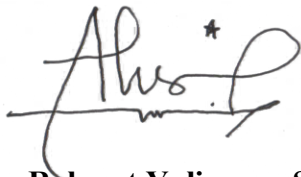
TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI CV SEKAWAN TEHNIK

Disusun oleh
Iksas Arfandiyas Firmansyah
151711013002

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Rahmat Yuliawan, SE., MM

NIP. 198507092016033101

Tanggal 22 Juni 2020

Koordinator Program Studi



Dr. Sedianingsih, S.E., M.Si., Ak., CA., CMA

NIP. 195902171987012001

Tanggal 9 Juli 2020

ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya, (Iksas Arfandiyas Firmansyah, 151711013002) menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir ini adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan plagiarisme dari karya orang lain. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Dalam tugas akhir ini terdapat karya atau pendapat yang telah atau dipublikasikan orang lain kecuali serta tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidaksamaan dalam pernyataan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 25 Maret 2020



Iksas Arfandiyas Firmansyah

NIM.151711013002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI CV SEKAWAN TEHNIK” dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun memenuhi sebagai syarat guna memperoleh sebutan Ahli madya (A.Md.) Administrasi perkantoran Universitas Airlangga.

Dalam proses penyusunan, penulis dibantu oleh beberapa pihak yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan, serta masukan sehingga Tugas Akhir ini dapat tersusun dengan baik. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, S.E., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di fakultas vokasi.
2. Dr. Sri Endah Nur Hidayati, S.Sos, M.Si, Selaku Ketua Departemen Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada program studi Administrasi Perkantoran.
3. Dr. Sedianingsih, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
4. Dr. Rahmat Yuliawan, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Dyah Puspitasari, S.Kom., M.Hum dan Ria Triwastuti, S.AB., M.Int.Bus selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran serta arahan untuk menyempurnakan tugas akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Prpgram Studi D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah berjasa dalam memberikan ilmu yang bermanfaat.

7. Bapak Andre selaku Supervisor yang telah memberikan izin, dukungan dan bimbingan selama observasi di CV Sekawan Tehnik.
8. Orang tua yang telah banyak memberikan dorongan semangat dari awal hingga selesainya laporan ini.
9. Sahabat dan Teman Program Studi D-III Administrasi Perkantoran angkatan 2017 yang bersama-sama menyusun tugas akhir dengan baik dan tepat waktu.
10. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat menjadi referensi bagi rekan mahasiswa-mahasiswi dan menambah pengetahuan tentang Praktik magang.

Surabaya, 24 Maret 2020