

PENANGANAN KOMPLAIN

(Studi Deskriptif tentang Penanganan Komplain oleh Staff Ground Handling Divisi Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda - Surabaya)

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

FAULLIA ADE SALSABILLA

151711413057

PROGRAM STUDI DIII KEPARIWISATAAN / BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2019

PENANGANAN KOMPLAIN

(Studi Deskriptif Tentang Penanganan Komplain oleh Staff *Ground Handling*
Divisi *Lost and Found* PT JASA ANGKASA SEMESTA di Bandar Udara
Internasional Juanda)

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya

Pada Program Studi Kepariwisataaan / Bina Wisata

Universitas Airlangga Surabaya

Disusun Oleh:

Faullia Ade Salsabilla

151711413057

PROGRAM STUDI DIII KEPARIWISATAAN / BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

2019

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Penulis dengan ini menyatakan bahwa bagian atau keseluruhan Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan atau di tulis oleh individu selain penulis kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir.

Surabaya, 13 Desember 2019



Faullia Ade Salsabilla

NIM. 151711413057

HALAMAN PERSEMBAHAN

TUGAS AKHIR INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA KEDUA ORANG
TUA SAYA DAN JUGA SEMUA ANGGOTA KELUARGA SAYA

UNTUK TEMAN TEMAN SAYA YANG SENANTIASA MENDUKUNG
SAYA DIMANA PUN SAYA BERADA

MOTTO

DO GOOD THINGS AND GOOD THINGS WILL COME TO YOU

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

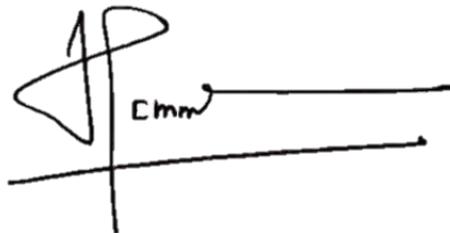
PENANGANAN KOMPLAIN

(Studi Deskriptif Tentang Penanganan Komplain oleh Staff *Ground Handling*
Divisi *Lost and Found* PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional
Juanda - Surabaya)

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 2 Desember 2019

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, looped initial 'N' followed by a vertical line and a horizontal line extending to the right. The signature is written over a horizontal line that serves as a baseline.

Nur Emma Suriani, S.Sos, M.Si
NIP. 197512232003122001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir ini telah diujikan dan disahkan di hadapan

Komisi Penguji

Program Studi D3 Kepariwisata / Bina Wisata

Departemen Bisnis

Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 10 Desember 2019

Pukul : 16.00

Komisi Penguji Terdiri Dari:

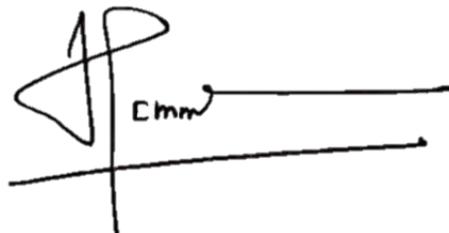
Penguji I



Upik Dyah Eka Noviyanti, S.Ant., M.A

NIP. 198411152016033201

Penguji II



Nur Emma Suriani, S.Sos, M.Si

NIP. 197512232003122001

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan bagi hamba – Nya untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul *PENANGAN KOMPLAIN (Studi Deskriptif tentang Penanganan Komplain oleh Staff Ground Handling Divisi Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta di Bandar Udara Internasional Juanda – Surabaya)* dengan penuh pengalaman baru.

Tugas akhir ini saya susun untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan mahasiswa DIII Kepariwisata atau Bina Wisata. Semoga tugas akhir ini bisa berguna bagi pembaca yang sekiranya membutuhkan informasi atau referensi mengenai tugas akhir.

Dalam penyusunan tugas akhir ini peneliti banyak menerima bantuan dan motivasi dari beberapa pihak. Motivasi dan bantuan itu sangat berarti bagi peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Maka dari itu peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Nur Emma Suriani S.sos, M.si selaku dosen pembimbing yang selama ini sudah membimbing dan memberi perhatian serta ilmu kepada saya dalam menyusun tugas akhir ini.
2. Ayahanda dan Ibunda tercinta saya yang selalu mendoakan saya dimanapun saya berada.

3. Ibu Upik Dyah Eka Noviyanti selaku dosen wali dan dosen penguji. Saya juga berterima kasih dengan semua dosen DIII Kepariwisataan karena telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
4. Kepada Ibu Eka selaku HRD PT JAS Station Surabaya yang sudah baik sekali memberi saya bimbingan untuk melakukan penelitian dan memberi saya izin untuk melakukan penelitian di PT JAS. Untuk Mas Al dan Mas Annas yang sudah mau membantu saya untuk penelitian di PT JAS.
5. Kepada Mbak dan Mas Staff Ground Handling LL yang sudah memberikan informasi terkait apa yang saya tanyakan dan butuhkan. Terutama kepada Ibu Novi, terima kasih banyak karena sudah sering saya repoti.
6. Kepada teman sepersambatan saya dan sepengetahuan saya yaitu Salma Adila dan Ismiafah, terimakasih sudah memotivasi serta memberikan dukungan kepada saya.
7. Kepada teman seperkerjaan dan sepersambatan saya sae creative yaitu Nabel, Tete, dan Dharru, terimakasih sudah mengingatkan dan saling menguatkan. Untuk sogem yaitu jinan, ami, dan firda serta perihal gendhis yang juga sama – sama berjuang.
8. Kepada teman – teman angkatan 17 Evost dan juga UPW. Terimakasih sudah melalui ini bersama – sama.
9. Kepada sahabat saya yang jauh disana, terimakasih Tia dan Chatty.
10. Kepada Natasya, terimakasih natasya karena sudah mau di jadikan tempat curhat saya dan sambat saya.