

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN DI KAWASAN KONSERVASI GAJAH SUMATERA DI  
TANGKAHAN**

**TUGAS AKHIR  
PROGRAM SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN KONVENSI DAN  
ACARA**

**Fifi PlorensaBrSurbakti  
1804010018**



**Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara  
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia  
Deli Serdang  
2023**

## PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA\*

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan* adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tugas akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Deli Serdang, Mei 2023



METERAI  
TEMPEL  
333EALX332690472

Fifi Florensa

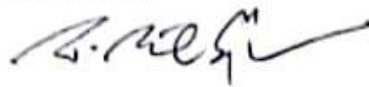
NIM 1804010018

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan

2. Identitas Mahasiswa  
- Nama : Fifi Plorensa Br Surbakti  
- NIM : 1804010018  
- Program Studi : Pengelolaan Konvensi dan Acara

3. Persetujuan  
Pembimbing Utama : Asmara Wildani Pasaribu, S.Sos., MM  
NIDN : 012109801  
Tanda Tangan



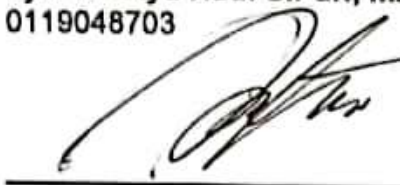
Pembimbing Pendamping : Nukeu Novia Andriani S.S.S., MM.Par  
NIDN : 0130118503

Tanda Tangan



Penguji : Aji Prasetya Hadi S.Par., MM.Par.  
NIDN : 0119048703

Tanda Tangan



Mengetahui,  
Deli Serdang, <Tanggal Pengesahan>  
Ketua Program Studi,



Nukeu Novia Andriani S.S.S., MM.Par

Tanggal Lulus:

## PRAKATA

Penulis berterima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan kasih karunia-Nya sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas akhir mereka, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan. Selesaikan tugas akhir ini adalah syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu dan mendukung mereka dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada: Meskipun penulis menghadapi banyak kesulitan saat menulisnya, mereka berhasil menyelesaikannya berkat bantuan dan dukungan dari banyak orang:

1. Ibu Dr. Ir Jenny Elisabeth, MS selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
2. Ibu Asmara Wildani, S.sos., M.M dan Ibu Nukeu Novia Andriani S.,S.S.MM.Par selaku dosen pembimbing yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga, pemikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Aji Prasetya Hadi S.,Par.M.M.Par selaku dosen penguji yang telah bersedia menguji serta memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam penulisan skripsi.
4. Ucapan Terima kasih kepada Mama, Bapak, Kakak tercinta Kristy Nauli Br Surbakti dan Adik tersayang Monang Josua Surbakti yang banyak memberikan dukungan berupa doa, semangat dan perhatian serta kasih sayang yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis hingga saat ini.
5. Seluruh Staff yang bertugas di Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan yang telah banyak membantu saya dalam segala urusan terkait penelitian yang saya lakukan.
6. Cindy Lorenz Veronica Purba selaku sahabat terbaik penulis sejak berkuliah di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia terima kasih atas semangat dan motivasi yang diberikan. Semoga kelak persahabatan kita tetap bisa bertahan dimana pun kita berada.
7. Ungkapan terima kasih untuk teman seperjuangan penulis yaitu : Kristina S Aritonang, Liza, Yohana, Jamik, Rumanto, Fauzi, Dela, Sapi, Lolo, Lele dan teman PKA angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam hidup maupun dalam perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman terbaik penulis yaitu : Kak Hasti, Fifah, Rena, Windi, Manta serta teman-teman yang lainnya yang selalu memberi semangat dan dukungannya.
9. Ungkapan terima kasih untuk Scoups, Mark, Lucas, Kai, Jeni, Chenji dan seluruh anggota grup Seventeen, NCT, EXO yang telah menjadi hiburan bagi penulis dikala susah dan senang.
10. Terima kasih untuk diri sendiri yang tetap kuat dan yakin dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu dan mendukung skripsi ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Deli Serdang, September 2023

Fifi Plorensa Br Surbakti