

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH INTERAKSI STAF DENGAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI SHAMROCK SURABAYA



Disusun oleh:
Panca Rahmi Azzahra
NIM 22110047

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA SENI KULINER
AKADEMI SAGES
2025

LEMBAR PEGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Panca Rahmi Azzahra
NIM : 22110047
Judul : Pengaruh Interaksi Staf dengan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Shamrock Surabaya

Telah disetujui dan disahkan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku melalui Ujian Tugas Akhir, pada hari Selasa, tanggal 22 Juli 2025.

Surabaya, 22 Juli 2025

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing



Drs. Bawa Mulyono Hadi, M.M.
NIDN: 0725126601

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi,



Ivy Dian P. Prabowo., S.T.P., M.P
NIDN: 072879105



Diuji Oleh:

Ketua Penguji,



Ivy Dian P. Prabowo., S.T.P., M.P
NIDN: 072879105

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Panca Rahmi Azzahra
NIM : 22110047
Program Studi : Seni Kuliner
Judul : Pengaruh Interaksi Staf dengan Pelanggan terhadap
Kepuasan Pelanggan di Shamrock Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Tugas Akhir yang telah disusun sebagai syarat untuk memenuhi mata kuliah Tugas Akhir pada Program Studi Diploma Tiga Seni Kuliner Akademi Sages merupakan karya ilmiah sendiri.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya indikasi plagiat dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima hukuman/sangsi sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku, yaitu mengulang pelaksanaan magang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan kesadaran, serta tidak dipaksakan oleh pihak manapun.

Surabaya, 22 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Panca Rahmi Azzahra
NIM: 22110047

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Allah SWT atas anugerah dan hidayah-Nya berupa kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Interaksi Staf dengan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Shamrock Surabaya” sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dari Akademi Sages dan memperoleh gelar Ahli Madya.

Tugas Akhir ini disusun berdasarkan hasil observasi, praktik, dan kajian literatur yang penulis lakukan selama masa perkuliahan. Proses penyusunannya tidak lepas dari bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Bawa Mulyono Hadi, M.M. selaku direktur Akademi Sages dan sebagai dosen pembimbing utama yang telah memberikan bantuan serta bimbingan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ivy Dian P. Prabowo., S.TP., M.P. selaku Kaprodi Diploma Tiga Seni Kuliner Akademi Sages.
3. Orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dukungan, serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup
4. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam setiap langkah tersusunnya proposal ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pembaca serta menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan dunia kuliner.

Surabaya, 20 Juli 2025

Penulis