

**PELAKSANAAN KOMPENSASI KERUGIAN KONSUMEN  
DALAM LAYANAN *OPEN TRIP* OLEH SAHABAT RATU *TOUR AND TRAVEL*  
DI SURABAYA**



**SKRIPSI**

Untuk menyusun Skripsi S-1 pada  
Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Jawa Timur

**Diajukan oleh:**

**AULIA RAHMAH DWIYANTI**

**NPM. 21071010034**

**Kepada  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2025**



**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Pelaksanaan Kompensasi Kerugian Konsumen Dalam Layanan *Open trip*  
oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* di Surabaya**

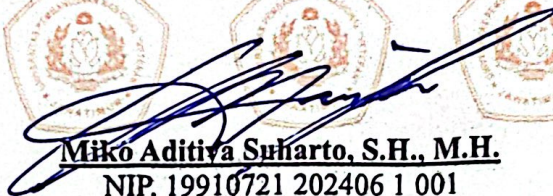
**Penelitian untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,  
pada hari tanggal**

**Penyusun,**



**Aulia Rahmah Dwiyantri  
NPM. 21071010034**

**Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,**



**Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.  
NIP. 19910721 202406 1 001**

**Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Hukum,**



**Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.  
NIP. 199001 12 202012 2 003**



**HALAMAN REVISI SKRIPSI**

**Pelaksanaan Kompensasi Kerugian Konsumen Dalam Layanan *Open trip*  
oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* di Surabaya**

Penyusun,



**Aulia Rahmah Dwiyanti**

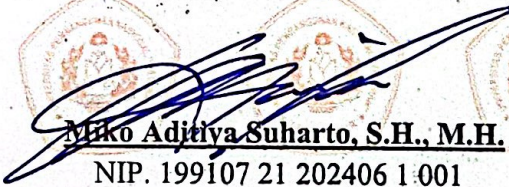
**NPM. 21071010034**

**Penelitian untuk Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji  
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
pada hari ....., tanggal .....**

**Pembimbing**

**Tim Penguji**

1.

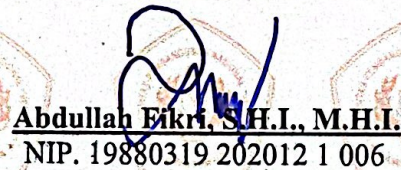


**Miko Aditiya Suharto, S.H., M.H.**  
**NIP. 199107 21 202406 1 001**



**Eka Nanda Ravizki, S.H., LL.M.**  
**NIP. 19931218 202406 1 002**

2.



**Abdullah Ekri, S.H.I., M.H.I.**  
**NIP. 19880319 202012 1 006**

3.



**Miko Aditiya Suharto, S.H., M.H.**  
**NIP. 199107 21 202406 1 001**

**Mengetahui,**

**Koordinator Program Studi Hukum**



**Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.**  
**NIP. 19900112 202012 2 003**

**Mengesahkan,**

**Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si**  
**NIP. 19680116 199403 2 001**



**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Pelaksanaan Kompensasi Kerugian Konsumen Dalam Layanan *Open trip*  
oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* di Surabaya**

Penyusun,

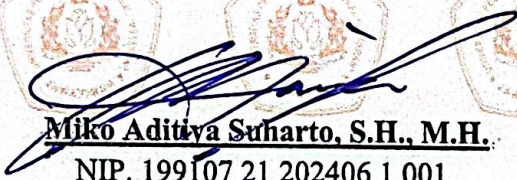
  
**Aulia Rahmah Dwiyantri**

**NPM. 21071010034**

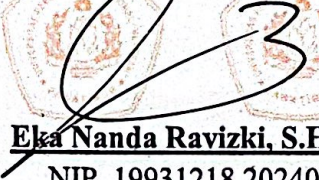
Penelitian untuk Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji  
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
pada hari ....., tanggal .....

**Pembimbing**

**Tim Penguji**

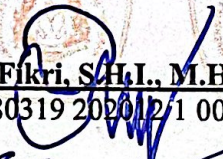
1.   
**Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.**

**NIP. 199107 21 202406 1 001**

  
**Eka Nanda Ravizki, S.H., LL.M.**

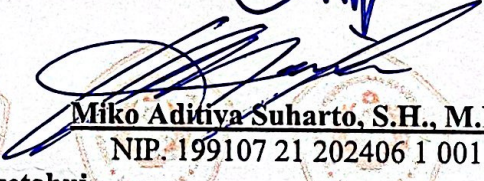
**NIP. 19931218 202406 1 002**

1.

  
**Abdullah Fikri, S.H.I., M.H.I.**

**NIP. 19880319 2020121 006**

2.

  
**Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.**

**NIP. 199107 21 202406 1 001**

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Hukum**

  
**Adhitya Widya Kartika., S.H., M.H.**

**NIP. 19900112 202012 2 003**

Mengesahkan,

**Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si**

**NIP. 19680116 199403 2 001**



## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Rahmah Dwiyanti  
NPM : 21071010034  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Hukum  
Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila di kemudian hari ditemukan indifikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Aulia Rahmah Dwiyanti  
NPM. 21071010034

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Rahmah Dwiyantri  
NPM : 21071010034  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Desember 2002  
Bidang/Konsentrasi : Hukum Perdata  
Alamat : Jln. Manyar Sambongan No. 61, RT. 003, RW 003,  
Kel. Kertajaya, Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa  
Timur, 60282

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi dengan judul **"Pelaksanaan Kompensasi Kerugian Konsumen Dalam Layanan *Open trip* oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* di Surabaya"** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar pada Fakultas Hukum Universitas Nasional "Veteran" Jawa Timur adalah benar hasil karya cipta Penyusun sendiri, yang dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiasi). Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini merupakan hasil jiplakan (plagiat) maka Penyusun bersedia dituntut di Pengadilan dan dicabut gelar (Sarjana Hukum) yang telah diperoleh. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggung jawab segala akibat hukumnya.

Surabaya, Agustus 2025



Aulia Rahmah Dwiyantri  
NPM. 21071010034



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat serta karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul **“PELAKSANAAN KOMPENSASI KERUGIAN KONSUMEN DALAM LAYANAN *OPEN TRIP* OLEH SAHABAT RATU *TOUR AND TRAVEL* DI SURABAYA”**

Penulis menyadari bahwa skripsi yang dibuat ini tidak sempurna, oleh karena itu kritik dan saran akan senantiasa penulis terima. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Ibu Aldira Mara Ditta Caesar Purwanto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

5. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
6. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H. selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
7. Bapak Miko Aditiya Suharto, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan penelitian untuk Skripsi ini yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing, memotivasi, dan memberikan nasehat kepada penulis, serta memberikan kritik dan saran selama penulisan, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian Skripsi ini dengan baik;
8. Ibu Dessy Maeyangsari, S.H., LL.M. selaku dosen wali yang banyak membantu penulis dalam proses perwalian untuk menyusun mata kuliah dalam proses perkuliahan penulis;
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang telah banyak membantu dan memberikan berbagai ilmu selama penulis belajar di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
10. Bapak Dosen Tim Penguji Penelitian untuk Skripsi yang telah memberikan saran, kritik, dan menguji penulis melalui evaluasi-evaluasi yang telah diberikan;
11. Bapak dan Ibu bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan bantuan dalam kemudahan pengurusan administrasi;



12. Ayahanda Puguh Hariyanto cinta pertama penulis serta Ibunda Ninis Rofiah pintu surga bagi penulis, beliau selaku orang tua penulis yang telah senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi dan cinta kasih kepada Penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun beliau mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya hingga dapat meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu;
13. Dian Rizqiqa Muntaha selaku kakak penulis yang turut memberikan doa, motivasi, dan dukungan;
14. Adik terkasih dan tercinta Penulis, Muhammad Adlan Fayaadh Ghomidi, Nahiza Arifah Mahdiyah, dan Alya Nashwa Zahira, yang dengan kelucuan dan keceriaan mereka telah menjadi sumber semangat dan kebahagiaan selama proses penyusunan skripsi ini;
15. Sahabat tersayang yang telah menemani perjalanan sejak tahun 2018, Aqilla Yufsi Naffisa dan Ardhina Putri Devitasari. Persahabatan yang terjalin selama bertahun-tahun ini tidak hanya menjadi sumber kebahagiaan, tetapi juga menjadi penyemangat yang luar biasa dalam melewati berbagai proses kehidupan, termasuk saat menyusun skripsi ini. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, semangat dan motivasi nya. Mereka adalah bagian penting dari perjalanan ini, penulis sangat bersyukur telah mengenal mereka serta tumbuh bersama dalam persahabatan yang penuh makna;



16. Akbar Firman Syah selaku *partner in crime* yang selalu ada dalam suka maupun duka dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan motivasi kepada penulis serta senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis serta berkontribusi banyak untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena selalu memberikan dukungan baik tenaga, waktu maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
17. Dwi Kurniasari selaku pemilik Sahabat Ratu *Tour and Travel* yang telah banyak memberikan kesempatan sekaligus pengalaman kerja baru bagi penulis. Melalui keterlibatan langsung dalam berbagai kegiatan di Sahabat Ratu *Tour and Travel*, penulis mendapatkan wawasan praktis yang sangat berharga dan menjadi bahan penting dalam penulisan skripsi ini. Pengalaman tersebut bukan hanya menambah pengetahuan penulis mengenai dunia kerja dan pariwisata, tetapi juga memperkaya pemahaman penulis dalam menerapkan teori hukum yang dipelajari selama kuliah ke dalam praktik nyata di lapangan.
18. Sahabat penulis yang ada di grup 911, Randita Putri Nugraini, Salzabilla Cinta Aurelly, dan Firman Setia Telaumbanua yang menemani penulis semasa perkuliahan dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis. Terima kasih telah selalu ada;
19. Aldira Julia Kusuma, Nurul Zaini Inayah, Putri Happy Aprilia Azis, Rajib Aliwafa Zarkasy, Nauval Bahij, Rizki Zaki Murtadho, M. Ongko Khoirurozy, dan Satria Surya Negara, selaku sahabat penulis semasa

perkuliahan, terima kasih telah menjadi partner bertumbuh dan menjadi teman seperjuangan, saling menghibur, memberikan semangat dan memberikan masukan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini;

20. Teman-teman Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur serta sahabat penulis dan pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan cinta penulis terhadap mereka, tanpa kalian semua mungkin penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini;

Penulis sangat menyadari bahwa penelitian yang penulis susun ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat terbuka dengan berbagai kritik dan saran yang membangun yang bertujuan agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang memerlukan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan kebaikan yang berlimpah bagi yang telah memberikan kemudahan dan bantuan.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Surabaya, September 2025

Penulis



## INTISARI

Nama : Aulia Rahmah Dwiyantri  
NPM : 21071010034  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Desember 2002  
Program Studi : Strata I (S1) Hukum

### PELAKSANAAN KOMPENSASI KERUGIAN KONSUMEN DALAM LAYANAN *OPEN TRIP* OLEH SAHABAT RATU *TOUR AND TRAVEL* DI SURABAYA

#### ABSTRAK

*Open trip* sebagai salah satu inovasi dalam industri pariwisata menawarkan kemudahan perjalanan bagi wisatawan, namun pada praktiknya juga menimbulkan potensi sengketa akibat ketidaksesuaian layanan dengan perjanjian. Penelitian ini mengkaji pelaksanaan kompensasi kerugian konsumen dalam layanan *Open trip* yang diselenggarakan oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* di Surabaya dengan metode penelitian yuridis empiris yang bersifat deskriptif preskriptif melalui kuesioner, wawancara, dan studi literatur terhadap KUHPerdata, UUPK, dan UU Kepariwisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun hak konsumen telah dijamin oleh UUPK, pelaksanaan kompensasi masih terhambat oleh lemahnya posisi tawar, rendahnya kesadaran hukum, sikap pasif konsumen, serta keterbatasan pengawasan terhadap pihak ketiga. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan asas tanggung jawab dan itikad baik dalam perjanjian sangat penting untuk memperkuat perlindungan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik maupun praktis dalam perbaikan mekanisme kompensasi serta mendorong terciptanya iklim usaha pariwisata yang lebih sehat, adil, dan berkeadilan.

**Kata kunci :** Perlindungan Konsumen, Kompensasi, *Open trip*, Pariwisata

#### ABSTRACT

*Open trip*, as one of the innovations in the tourism industry, offers travel convenience for tourists but in practice also creates potential disputes due to discrepancies between services and agreements. This study examines the implementation of consumer loss compensation in open trip services organized by Sahabat Ratu *Tour and Travel* in Surabaya. The research employs an empirical juridical method with a descriptive-prescriptive nature through questionnaires, interviews, and literature studies on the Civil Code, the Consumer Protection Act, and the Tourism Act. The findings show that although consumer rights have been guaranteed by the Consumer Protection Act, the implementation of compensation still faces obstacles, including weak bargaining positions, low legal awareness, passive consumer attitudes, and limited supervision of third-party service providers. This study concludes that the application of the principles of responsibility and good faith in agreements is crucial to strengthening consumer protection. It is expected that this research will contribute both academically and practically to improving compensation mechanisms and encouraging the creation of a healthier, fairer, and more just tourism business climate.

**Keywords:** Consumer Protection, Compensation, *Open trip*, Tourism

## DAFTAR ISI

|                                          |             |
|------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b> | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN REVISI SKRIPSI.....</b>       | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>      | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>               | <b>vi</b>   |
| <b>INTISARI .....</b>                    | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>             | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>           | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang .....              | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....             | 6           |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....            | 6           |
| 1.4    Manfaat Penelitian .....          | 7           |
| 1.4.1    Manfaat Teoritis .....          | 7           |
| 1.4.2    Manfaat Praktis .....           | 7           |
| 1.5    Keaslian Penelitian.....          | 9           |
| 1.6    Metode Penelitian.....            | 10          |



|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.6.1                                                       | Jenis dan Sifat Penelitian .....                                                                                                                                                                                                              | 10        |
| 1.6.2                                                       | Pendekatan .....                                                                                                                                                                                                                              | 12        |
| 1.6.3                                                       | Sumber Data .....                                                                                                                                                                                                                             | 13        |
| 1.6.4                                                       | Prosedur Pengumpulan Data .....                                                                                                                                                                                                               | 15        |
| 1.6.4.4                                                     | Studi Pustaka atau dokumen .....                                                                                                                                                                                                              | 16        |
| 1.6.5                                                       | Analisis Data .....                                                                                                                                                                                                                           | 16        |
| 1.6.6                                                       | Lokasi Penelitian .....                                                                                                                                                                                                                       | 17        |
| 1.6.7                                                       | Sistematika Penulisan .....                                                                                                                                                                                                                   | 17        |
| 1.7                                                         | Tinjauan Pustaka .....                                                                                                                                                                                                                        | 20        |
| 1.7.1                                                       | Tinjauan Umum Perjanjian .....                                                                                                                                                                                                                | 20        |
| 1.7.2                                                       | Tinjauan Umum Wanprestasi .....                                                                                                                                                                                                               | 23        |
| 1.7.3                                                       | Tinjauan Umum Tentang Biro Perjalanan Wisata .....                                                                                                                                                                                            | 24        |
| 1.7.4                                                       | Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen .....                                                                                                                                                                                             | 28        |
| <b>BAB II PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI KERUGIAN TERHADAP</b> |                                                                                                                                                                                                                                               |           |
| <b>PESERTA <i>OPEN TRIP</i> SEBAGAI KONSUMEN.....</b>       |                                                                                                                                                                                                                                               | <b>34</b> |
| 2.1                                                         | Hubungan Hukum Antara Para Pihak Dalam Layanan <i>Open trip</i> .....                                                                                                                                                                         | 34        |
| 2.2                                                         | Pelaksanaan Pemberian Kompensasi Terhadap Peserta <i>Open trip</i><br>Sebagai Konsumen Akibat Kerusakan Yang Terjadi Pada Transportasi Yang<br>Mengakibatkan Tidak Sesuai Jadwal Waktu Kunjungan Pada Saat Wisata<br>Tersebut Dilakukan ..... | 50        |

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III HAMBATAN DAN SOLUSI SERTA UPAYA PELAKSANAAN</b>                            |           |
| <b>KOMPENSASI KERUGIAN KONSUMEN DALAM LAYANAN <i>OPEN</i> ....</b>                    | <b>67</b> |
| 3.1 Hambatan dan Solusi Dalam Pelaksanaan Kompensasi .....                            | 67        |
| 3.2 Upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam menegakkan Hak atas<br>Kompensasi ..... | 81        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>                                                           | <b>87</b> |
| 4.1 Kesimpulan .....                                                                  | 87        |
| 4.2 Saran.....                                                                        | 88        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                           | <b>90</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                  | <b>95</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                       |   |
|-------------------------------------------------------|---|
| Tabel 1. Keaslian Penelitian ( <i>Novelty</i> ) ..... | 9 |
|-------------------------------------------------------|---|



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Bagan Hubungan Hukum Antara Para Pihak .....                | 40 |
| Gambar 2. Presentase Penerima Kompensasi .....                        | 59 |
| Gambar 3. Presentase Harapan Bentuk Kompensasi bagi Konsumen .....    | 60 |
| Gambar 4. Persentase Konsumen yang Memperoleh Informasi .....         | 62 |
| Gambar 5. Persepsi Konsumen terhadap Kewajiban Pemberian .....        | 63 |
| Gambar 6. Bentuk Kerugian konsumen Selama Open Trip berlangsung ..... | 64 |
| Gambar 7. Persentase Tingkat Kepuasan Konsumen.....                   | 66 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Surat Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi.....    | 95  |
| Lampiran 2. Formulir Pengajuan Judul Skripsi .....           | 96  |
| Lampiran 3. Formulir Pengajuan Skripsi.....                  | 97  |
| Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi.....                     | 98  |
| Lampiran 5. Bukti Penyerahan Laporan Magang MBKM.....        | 100 |
| Lampiran 6. Transkrip.....                                   | 101 |
| Lampiran 7. Kartu Rencana Studi (KRS) .....                  | 102 |
| Lampiran 8. Bukti Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) ..... | 103 |
| Lampiran 9. Sertifikat English Proficiency Test (EPT) .....  | 104 |
| Lampiran 10. Persetujuan Ujian Penelitian Skripsi .....      | 105 |
| Lampiran 11. Penyerahan Proposal Skripsi .....               | 106 |
| Lampiran 12. Bukti Publikasi Jurnal (LOA).....               | 107 |
| Lampiran 13. Bukti Uji Turnitin Skripsi.....                 | 109 |
| Lampiran 14. Bukti Uji Turnitin Jurnal .....                 | 110 |
| Lampiran 15. Sertifikat Library Class.....                   | 111 |
| Lampiran 16. Bukti Wawancara.....                            | 112 |
| Lampiran 17. Bukti Pendaftaran Ujian Lisan .....             | 121 |
| Lampiran 18. Bukti Kuesioner.....                            | 122 |
| Lampiran 19. Lembar Revisi Dosen Penguji 1 .....             | 126 |
| Lampiran 20. Lembar Revisi Dosen Penguji 2 .....             | 127 |
| Lampiran 21. Lembar Revisi Dosen Penguji 3 .....             | 128 |