

**IMPLEMENTASI SERVICE QUALITY PADA
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS MANAJEMEN PELAYANAN DI PERUSAHAAN
PT. EDIGO JAYA INTERNATIONAL (EDIGO TRAVEL)**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Widodo

NIM : 33116010048

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2019

**IMPLEMENTASI SERVICE QUALITY PADA PENANGANAN KELUHAN
PELANGGAN TERHADAP KUALITAS MANAJEMEN PELAYANAN
DI PT. EDIGO JAYA INTERNATIONAL (EDIGO TRAVEL)**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana



Nama : Widodo
NIM : 33116010048

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2019