

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Oleh:

Widodo

NIM: 33116010048

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir pada Disetujui untk Ujian

Akhir Laporan Tugas Akhir pada Tanggal:

26 / 8 / 19

1. Vidya Ayu Diporini, SE, MM Pembimbing



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



Onggo Pramudito, ST, MM.

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Widodo
NIM : 33116010048
Program Studi : D3 Manajemen
Judul : Implementasi *service quality* pada Penanganan keluhan pelanggan terhadap kualitas manajemen pelayanan di PT. Edigo jaya International (Edigo Travel)
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:

Pembimbing



Vidya Ayu Diporini , SE, MM

Ketua Penguji




Onggo Pramudito, ST, MM

Dekan



Dr. Harnovinsah Ak, Msi, CA

Ketua Program Studi D3

Manajemen



Onggo Pramudito, ST, MM

Tanggal :

Tanggal : 7 Sept. 19