

FINAL PROJECT

**THE IMPACT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT JOGLO
AGENG HOTEL**



DINI WIDYASTUTI

21/483668/SV/20427

**Submitted to the Board of Examiners
in Partial Fulfillment of the Requirements for Diploma IV
Degree in Bachelor of Applied English Study Program Vocational College**

Universitas Gadjah Mada

Yogyakarta

2023

LAPORAN AKHIR

PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI JOGLO AGENG



DINI WIDYASTUTI

21/483668/SV/20427

**Diajukan kepada Dewan Penguji
Sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Terapan
Pada Program Studi Bahasa Inggris Terapan
Sekolah Vokasi**

Universitas Gadjah Mada

Yogyakarta

2023

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

THE IMPACT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT JOGLO AGENG HOTEL

PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI JOGLO AGENG

DINI WIDYASTUTI

21/483668/SV/20427

Laporan Akhir

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan

pada Program Studi Sarjana Terapan Bahasa Inggris,

Departemen Bahasa Seni dan Manajemen Budaya

Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada

Yogyakarta, 14 Juli 2023

Diterima dan disetujui oleh,

Ketua Penguji



Dr. Supriyono, S.S., M.A.
111198210201202101

Penguji Utama



Wahyu Kartika Wienanda, S.Pd., M.Pd.
111199111201602201

Sekretaris/Anggota Penguji



Ahmad Mu'am, S.S., M.Sc.
111198812201605101

Mengetahui,
a.n. Sekretaris Departemen



Fatmawati Djafri, S.S., M.A., Ph.D.
111198011201302201