

GRADUATING PAPER

**THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICE PERFORMANCE
IN BPJS KETENAGAKERJAAN YOGYAKARTA
TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION**



Farah Adiba Lutfiana

14/361904/SV/06168

**Submitted to the Board of Examiners in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Diploma III Degree
In the English Program, Vocational College
Universitas Gadjah Mada
Yogyakarta
2018**

LAPORAN AKHIR

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI BPJS KETENAGAKERJAAN YOGYAKARTA**



Farah Adiba Lutfiana

14/361904/SV/06168

Diajukan Kepada Panitia Ujian

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya

Bahasa Inggris Program Diploma III Bahasa Inggris

Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada

2018