

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI GEMBIRA LOKA ZOO**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION IN GEMBIRA LOKA ZOO***

disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya

Dosen Pembimbing :

Dra. Neni Pancawati, M.Si.



Oleh :

Relina Putri Aguswati

16/401363/SV/11867

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
DIPLOMA EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2019**