

FINAL PAPER

**IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE QUALITY AND WOW FACTOR
IN SIGNATURE SERVICE AS EXCELLENT SERVICE OF WERKUDARA IN
AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION**



SHAMILA AISYA RAHMAN SAPIYA
17/410768/SV/12695

**Submitted to the Board of Examiners
in Partial Fulfillment of the Requirements for Diploma III Degree
in the English Program
Vocational College
Universitas Gadjah Mada
Yogyakarta
2020**

LAPORAN AKHIR

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PRIMA DAN *WOW FACTOR* DALAM *SIGNATURE SERVICE* SEBAGAI LAYANAN PRIMA WERKUDARA UNTUK MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN



SHAMILA AISYA RAHMAN SAPIYA
17/410768/SV/12695

**Diajukan kepada Dewan Penguji
Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya
Pada Program Studi Bahasa Inggris
Sekolah Vokasi
Universitas Gadjah Mada
Yogyakarta
2020**