

TUGAS AKHIR

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WARUNG
LAYAR SENTUH**

***THE EFFECT OF SERVICE RECOVERY ON CUSTOMER SATISFACTION WARUNG
LAYAR SENTUH***

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya

Dosen Pembimbing:

Dra. Neni Pancawati, M.Si.



Oleh :

Afshih Dina Prawesty

17/415619/SV/13484

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS GADJAH MADA

2020