

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DENGAN
DIMENSI KEADILAN DI PT. KERETA API INDONESIA
(STUDI KASUS DAOP 6 STASIUN BESAR YOGYAKARTA)
*COMPLAIN HANDLING'S ANALYSIS WITH JUSTICE DIMENSION IN
PT. KERETA API INDONESIA
(CASE STUDY DAOP 6 STASIUN BESAR YOGYAKARTA)***

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Ahli Madya

Dosen Pembimbing

Paramita Her Astuti, SE.,M.Sc.



Oleh :

Gizca Desmia Ayunda Sari

14/367918/SV/06755

MANAJEMEN

PROGRAM DIPLOMA EKONOMIKA DAN BISNIS

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS GADJAH MADA

2017