

**A GRADUATING PAPER**  
**THE PROCEDURE OF HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS IN**  
**PT. ASIAN TRAILS INDONESIA**



**ZAKI NURHUDA**

**14/370220/SV/07727**

**Submitted to the Board of Examiners**  
**As a Partial Fulfillment of the Requirements for the Diploma III Degree**  
**In the English Department**  
**Vocational College**  
**Universitas Gadjah mada**  
**Yogyakarta**  
**2017**

**TUGAS AKHIR**  
**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**  
**DI PT. ASIAN TRAILS INDONESIA**



**ZAKI NURHUDA**

**14/370220/SV/07727**

**Diajukan kepada Dewan Penguji**

**Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya**

**Pada Prodi Bahasa Inggris**

**Sekolah Vokasi**

**Universitas Gadjah Mada**

**Yogyakarta**

**2017**