

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA GRAND TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA**

***ANALYSIS OF THE QUALITYSERVICE AND CUSTOMER
SATISFACTION INGRAND TJOKRO HOTEL YOGYAKARTA***

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya

Dosen Pembimbing:

Paramitha Her Astuti, SE., M.Sc.



Oleh:

Fardila Johari Utami

12/332637/SV/01352

DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS GADJAH MADA

2015