

**Analisis Komunikasi Penanganan Keluhan *Guest Relations Officer*  
dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan  
(Studi Deskriptif Kualitatif di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta)**

**SKRIPSI**



Oleh

**Fitriana Herli Suharyati**

**NIM. 153130164**

**Diajukan  
Untuk Memenuhi Syarat Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Yogyakarta**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2017**