

**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**