

**ANALISIS KOMUNIKASI PENANGANAN KELUHAN GUEST  
RELATION OFFICER DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
PELANGGAN**

**(STUDI DESKRIPTIF DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA)**

Nama : Fitriana Herli Suharyati

NIM : 153130164

Tanggal Disetujui : Oktober 2017

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I

Pembimbing II

Puji Lestari, Dr.M.Si

DRA. Siti Fatonah, M.Si

NIK 2 7006 95 0004 1

NIP 1967 0826 1994 032 001