

TUGAS AKHIR

PENERAPAN *SERVICE RECOVERY* DALAM MENANGANI KELUHAN LAYANAN NASABAH PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)TBK. CABANG PEMBANTU BUKITTINGGI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar AhliMadya DIII
Manajemen Pemasaran Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*



Oleh

PUTRI RABIU'L ARIFAH
1500512042

Dosen Pembimbing

Dian Rani Yolanda,SE,M.Bus
NIP.198109082005012004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

2018