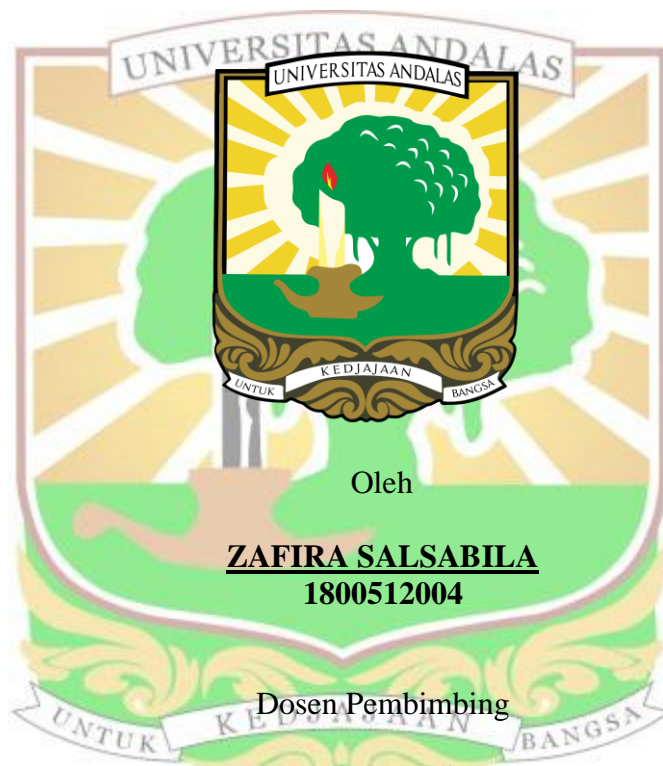


TUGAS AKHIR

Penerapan *Complaint Handling* Dan *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Pemasaran Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Oleh

ZAFIRA SALSABILA
1800512004

Dosen Pembimbing

Velia Meidilisa, SE, MM
NIP. 198505272019032016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**