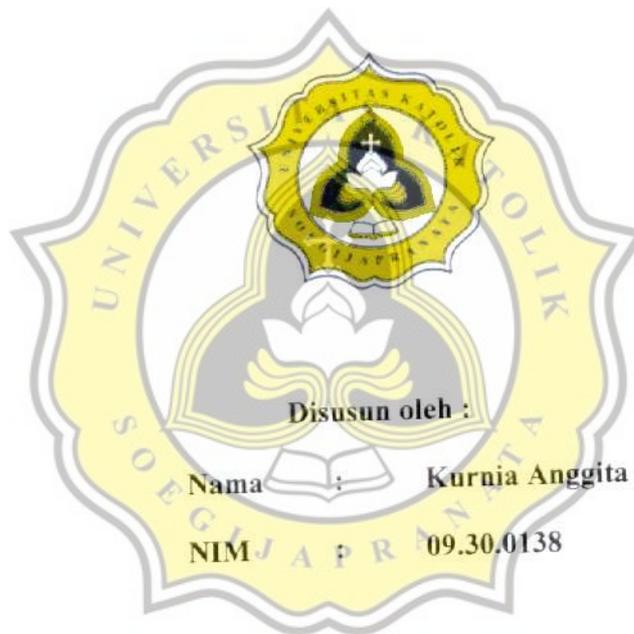


EVALUASI PELATIHAN *HANDLING COMPLAINT* PADA SALES AND  
*MARKETING* DEPARTEMEN GUMAYA TOWER HOTEL SEMARANG  
TAHUN 2013

SUMMARY

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar  
Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



	<b>PROGRAM STUDI</b>
	NO. INDV : 3767 / S / EM / C.1
	TCL : 28 / 02 / 2014
	PARAF :

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG

2014

5. Seluruh keluargaku, kedua orang tuaku dan kakakku tercinta, terimakasih atas semua kasih sayang, dukungan baik moril maupun materiil serta doa yang selalu menyertai penulis.
6. Sahabat-sahabat yang selalu setia menemani hari-hari penulis, Ingsih Surya Krissetia, Maria Alextriestananda, Nur Indah Hariyani, Immanuela Tazyamedha, Sherly Artha Saputri, Indah Wijanarko, dan Tiffany Gladys serta Arya Nindya Prasetyo, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.
7. Adit, Diaz, Bowo, Rio, Ucog, Tokek, Isnia, Jojo, dan teman-teman seangkatan 2009 yang sama – sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi serta teman-teman berbeda angkatan untuk semangat dan dukungannya.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala saran, kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangatlah penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 27 November 2013

Penulis

Kurnia Anggita Komalastri