

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI  
SERELA RIAU HOTEL BANDUNG**

(Survei terhadap *Free Individual Ttraveller* yang Melakukan Komplain di Serela Riau Hotel  
Bandung)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Ujian Sidang Sarjana  
Pariwisata Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata



Oleh :  
**Nadia Sari Katresna**  
**1300955**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2017**