

**PROSES KOMUNIKASI DALAM MENANGANI *COMPLAINT*
TAMU DI GRAND SWISS – BELHOTEL MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh:

Meiniarti Laura Anggreni Purba

08 853 0030

ILMU KOMUNIKASI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2011

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Dengan Judul

**PROSES KOMUNIKASI DALAM
MENANGANI *COMPLAINT* TAMU DI
GRAND SWISS-BELHOTEL MEDAN.**

Nama

: MEINIARTI LAURA ANGGRENI PURBA

NPM

: 08 853 0030

Program Studi

: Ilmu Komunikasi

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Dra. Nina Siti Salmaniah Siregar, Msi)

Pembimbing II



(Drs. Bahrum Jamil, MAP)

Mengetahui :

Ketua Jurusan



(Drs. Bahrum Jamil, MAP)

Dekan



(Drs. H. M. Husni Thamrin Nasution Msi)

Tanggal Lulus :