

**PENINGKATAN SIKAP DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NUSA SUMATRA
TOUR AND TRAVEL MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan
Memenuhi Syarat-Syarat untuk Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Oleh:

Nama : FIRNA ELLITA
NPM : 15510401
Program Studi : MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DHARMAWANGSA MEDAN
2020**