

TESIS

**PENGELOLAAN *SERVICE RECOVERY* MELALUI *CUSTOMER AFFECTION*
TERHADAP KEPUASAN PENANGANAN KOMPLAIN MITRA GRAB**



Oleh:
ISTI RIANA DEWI
NIM C2C017027

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2020**