



**UNIVERSITAS
PRASETIYA MULYA**

TUGAS AKHIR

**Meningkatkan Kepuasan Tamu
di Alila SCBD Jakarta dengan Menggunakan
Konsep Service Quality**

Jennifer Fortunata Mandagi

13411910033

Jessica Wijaya Anang Putri

13411910056

**PROGRAM STUDI S1 PARIWISATA
UNIVERSITAS PRASETIYA MULYA
JAKARTA, 2023**



**UNIVERSITAS
PRASETIYA MULYA**

FINAL PROJECT

Project Improvement

**Improving Guest Satisfaction in Alila SCBD Jakarta
Using Service Quality Concept**

Jennifer Fortunata Mandagi

13411910033

Jessica Wijaya Anang Putri

13411910056

**UNDERGRADUATE OF TOURISM PROGRAM
HOSPITALITY BUSINESS CONCENTRATION
UNIVERSITAS PRASETIYA MULYA
JAKARTA, 2023**