



**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK *SOLVENT*
PERTAMINA DI WILAYAH UPMS III
JAKARTA DAN UPMS V SURABAYA**

KARYA AKHIR

Oleh

OOS KOSASIH

55106120102

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**



**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK *SOLVENT*
PERTAMINA DI WILAYAH UPMS III
JAKARTA DAN UPMS V SURABAYA**

KARYA AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh

OOS KOSASIH

55106120102

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**