



**PENGUKURAN DAN ANALISA KESENJANGAN  
MUTU PELAYANAN  
PADA INDUSTRI RETAIL MAKANAN**

**KARYA AKHIR**

**OLEH  
FRANSISCA SUMIYATI  
55106110098**

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