

PENGESAHAN TESIS

Judul : **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
PENDEKATAN QFD DAN SERVQUAL (Study Kasus :
Martha Tilaar Salon & Day Spa)**

Nama : David Gusrizal

N I M : 55105110145

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2008

Mengesahkan

Ketua Program Magister Manajemen

(Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.)

Pembimbing Utama

(Ir. Dana Santoso, MEng.Sc.,PhD)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN QFD DAN SERVQUAL (Study Kasus : Martha Tilaar Salon & Day Spa)**

Nama : David Gusrizal

N I M : 55105110145

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 9 Agustus 2008

David Gusrizal