



**PENGARUH MUTU PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Hotel Permata Krakatau, Cilegon)**

KARYA AKHIR

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh :

Nazaruddin Kurniawan

1310302-034

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

2007



**PENGARUH MUTU PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Hotel Permata Krakatau, Cilegon)**

KARYA AKHIR

**Diajukan sebaagai Salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Oleh :

Nazaruddin Kurniawan

1310302-034

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

2007