



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARAPAN  
PELANGGAN PT (PERSERO) ANGKASA PURA I BANDAR  
UDARA INTERNASIONAL SEPINGGAN BALIKPAPAN**



**KARYA AKHIR**

Oleh

**AHMAD SYAUGI SHAHAB**

**55105110004**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2007**