



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPUASAN PELANGGAN  
CORRECTIVE MAINTENANCE SERVICE**

**Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Pemeliharaan Automated Teller  
Machine Sebagai Jasa Pelayanan Purna Jual**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
TESIS

Oleh :  
SUPRIYANTO  
5510411-027

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

2006



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPUASAN PELANGGAN  
CORRECTIVE MAINTENANCE SERVICE**

**Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Pemeliharaan Automated Teller  
Machine Sebagai Jasa Pelayanan Purna Jual**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
**TESIS**  
**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh :  
**SUPRIYANTO**  
5510411-027

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

2006