



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN
BUKU PELAJARAN PT. PENERBIT ERLANGGA
DIWILAYAH PEMASARAN DKI JAKARTA**

T E S I S

Oleh :

Syupandi

NIM. 5510411-078

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

2006