



**PENGARUH MUTU PELAYANAN JASA TERHADAP
PELANGGAN**

(Studi Kasus PT Sabindo Refrigerations Technologies)

T E S I S

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh

FREDERIKUS KONRAD

5510411-094

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

2006