



**PENGEMBANGAN MODEL PENGUKURAN
KEPUASAN PELANGGAN SECARA
KOMPREHENSIF DALAM KERANGKA CUSTOMER
RELATIONSHIP MARKETING DI PT.NIN**

TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh
DENI ELVANO
5510412-123

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

2006