



**PERANAN SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2000 DALAM MENGATASI KELUHAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PT AFG)**

KARYA AKHIR

OLEH :
RISTYONO WIDYATMIKO

NIM : 55106120002

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2010**