

## PENGESAHAN

Judul : Peranan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000  
Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan  
(Studi Kasus Pada PT AFG)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ristyono Widyatmiko

NIM : 55106120002

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 8 Agustus 2010

Mengesahkan :

Direktur Pascasarjana  Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

Ir. Dana Santoso, M.Eng. Sc., Ph.D

Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D

Pembimbing Utama

Ir. Dana Santoso, M.Eng. Sc., Ph.D