



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

**KARYA AKHIR
DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
OLEH:

RISTYONO WIDYATMIKO

NIM : 55106120002

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