

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Hubungan antara Penanganan Komplain dan
Pembelian Berulang Konsumen PT. TITAN Petrokimia
Nusantara**

Nama : Berthi Wahyu Astuti

N I M : 1310401-008

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : November 2006

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc.

Pembimbing Utama

Pembimbing II

Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc. _____

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Hubungan antara Penanganan Komplain dan Pembelian Berulang Konsumen PT. TITAN Petrokimia Nusantara**
Nama : Berthi Wahyu Astuti
N I M : 1310401-008
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 8 November 2006

Berthi Wahyu Astuti