



**UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI METODE  
*SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
DI UNIT LAYANAN PENGADAAN KEMENTERIAN PERDAGANGAN**

TESIS

**REZA DWI KURNIA  
55113120229**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2018**



**UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI METODE  
*SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
DI UNIT LAYANAN PENGADAAN KEMENTERIAN PERDAGANGAN**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS  
**REZA DWI KURNIA**  
55113120229  
MERCUBUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2018**