



**PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BIRO  
AKADEMIK UNIVERSITAS AL-AZHAR INDONESIA**

**KARYA AKHIR**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**OLEH :**  
**ZULFA LAILA**

**55106110001**

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

**2010**