



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SERVIS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**KARYA AKHIR**

**Oleh :  
HARDIZON  
55106110103**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2009**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SERVIS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**KARYA AKHIR**

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN  
PROGRAM PASCA SARJANA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**Oleh :**

**HARDIZON**

**55106110103**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**2009**