



**ANALISIS PERSEPSI DAN EKSPEKTASI PELANGGAN  
TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN GARUDA FREQUENT FLYER**



**TESIS**

*Oleh :*

**ARMADA  
1310311 – 009**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2007**