



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPUASAN PELANGGAN  
OASIS AMIR HOTEL JAKARTA**

**KARYA AKHIR**

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

UNIVERSITAS

OLEH:

MERCU BUANA

**RUSMAN EFFENDI SIHOMBING**

**NIM: 55107120084**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2010**