



**ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT. BERLIAN LAJU TANKER TBK.  
DI JAKARTA -INDONESIA**

**KARYA AKHIR**

**OLEH**

**JASIMAN SITORUS**

**55108110058**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2010**