

PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Berlian Laju Tanker, Tbk.


Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Jasiman Sitorus

N I M : 55108110058

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : April 2010



Mengesahkan
Ketua Program Studi Magister Manajemen

Ir. Har Adi Basri, MEc, Ph.D

U N I V E R S I T A S

M E R C U B U A N A

Pembimbing Utama

Pembimbing II

Prof., Dr. Didik J. Rachbini.

Ir. Har Adi Basri, MEc, Ph.D