



**ANALISIS KEMAMPUAN DAN MOTIVASI CUSTOMER  
SERVICE REPRESENTATIVE (CSR) UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN**

**(Manajemen Study di Contact Centre Operation PT. Indosat Tbk,)**

**T E S I S**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**U N I V E R S I T A S**

**M E R C U B U A N A**

Oleh

**HERSAL A'ANG GUNAIPI**

**55105110097**

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

**2007**