



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ANALISA HUBUNGAN FAKTOR-FAKTOR KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Di PT. Express Transindo Utama di Jakarta)

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh :

PANDE MADE SUARNATA

5510412-077

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2007**