



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA**

T E S I S

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen (MM)**

**N a m a : PUJI WINARTO
N I M : 2012-01-036**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JAKARTA
AGUSTUS 2015**