



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DAN USULAN
STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PT. SINAR
MAS ANDHIKA UNTUK PRODUK YUTA

TESIS

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

Ervinna Magdalena

117.07.2004

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2008