



Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

PRASETIYA MULYA

TUGAS AKHIR

**Analisis Kinerja Perusahaan Ditinjau dari Kepuasan Pelanggan pada
Perusahaan Kontraktor Perawatan Kilang dan Pabrik dengan
Menggunakan Metode B2BSERVQUAL dan INDSERV**

Hanendro Sajati Hastungkoro

0131101267

**KONSENTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PRASETIYA MULYA
SEPTEMBER, 2014**

RISET

**Analisis Kinerja Perusahaan Ditinjau dari Kepuasan Pelanggan pada
Perusahaan Kontraktor Perawatan Kilang dan Pabrik dengan
Menggunakan Metode B2BSERVQUAL dan INDSERV**



Disusun oleh:

Hanendro Sajati Hastungkoro

0131101267

**KONSENTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PRASETIYA MULYA
AGUSTUS, 2014**

RISET

**Analisis Kinerja Perusahaan Ditinjau dari Kepuasan Pelanggan pada
Perusahaan Kontraktor Perawatan Kilang dan Pabrik dengan
Menggunakan Metode B2BSERVQUAL dan INDSERV (Studi Kasus Pada
Bidang Usaha Mechanical Project di PT Mesitechmitra Purnabangun)**

Disusun Oleh:

Hanendro Sajati Hastungkoro

0131101267



**TUGAS AKHIR INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI
SEBAGIAN PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**KONSENTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PRASETIYA MULYA
AGUSTUS, 2014**