



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

cover (2552x3508x16M).jpeg

**Analisis Service-Quality Gap evaluasi pelayanan jasa laboratorium PT Sucofindo (Persero)**  
HIMAWANTO, Iwan Eddy, Drs. Agus Achyari, MBA  
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

# **ANALISIS *SERVICE-QUALITY GAP* EVALUASI PELAYANAN JASA LABORATORIUM PT SUCOFINDO (PERSERO)**

Tesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen  
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



diajukan oleh  
Iwan Eddy Himawanto  
6169/PS/MM/00

Kepada  
**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2004**



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

pengesahan (2552x3508x16M).jpg

**Analisis Service-Quality Gap evaluasi pelayanan jasa laboratorium PT Sucofindo (Persero)**  
HIMAWANTO, Iwan Eddy, Drs. Agus Achyari, MBA  
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>



MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS GADJAH MADA

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS *SERVICE-QUALITY GAP* EVALUASI PELAYANAN JASA LABORATORIUM PT SUCOFINDO (PERSERO)

yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**Iwan Eddy Himawanto**  
6169/PS/MM/00  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 28 Agustus 2004  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Yogyakarta, 28 Agustus 2004

Dosen Penguji I

Drs. Wakhid Slamet Ciptono, MBA, MPM

Dosen Penguji II

Drs. Agus Achyari, MBA

Dosen Pembimbing

Drs. Agus Achyari, MBA