

# **PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PEMOHON SURAT PERJALANAN REPUBLIK INDONESIA**

*Studi Kasus pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Barat*

Thesis  
untuk memenuhi sebagai persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen  
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



diajukan oleh  
**Febri Nurdian Satriatama**  
17132/PS/MM/05

**Kepada**  
**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS GADJAH MADA**  
**2008**