

# **PENGARUH SIKAP TERHADAP KOMPLAIN (*ATTITUDE TOWARD COMPLAINT*) TERHADAP NIAT KOMPLAIN KONSUMEN (*CONSUMER COMPLAINT INTENTION*)**

Thesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen  
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



diajukan oleh  
**Abdul Azis**  
12866/PS/MM/03

**Kepada**  
**SEKOLAH PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS GADJAH MADA**  
**2006**