

**PENGARUH MUTU PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA DUNKIN' DONUTS  
CABANG GRAMEDIA  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**ABDURRAHMAN SYAH  
NIM : 05. 832. 0033**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2009**

**JUDUL : PENGARUH MUTU PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DUNKIN' DONUTS CABANG GRAMEDIA MEDAN**

**NAMA : ABDURRAHMAN SYAH**

**NIM : 05. 832. 0033**

**JURUSAN : MANAJEMEN**



**Menyetujui :**

**Komisi Pembimbing**



**( Drs. Muslim Wijaya, Msi )**

**Pembimbing II**

**( Amrin Mulia U, SE, MM )**

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan**

**( Ihsan Effendi, SE, Msi )**



**Dekan**

**( Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd )**

**TANGGAL LULUS 24 APRIL 2009**