

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PT. POS INDONESIA (Persero)  
CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**DEDY SAUT  
NIM : 05 832 0064**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2011**

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. POS INDONESIA  
(Persero) CABANG MEDAN

Nama Mahasiswa : DEDY SAUT

No. Stambuk : 05 832 0064

Jurusan : MANAJEMEN

Menyetujui :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Drs. Muslim Wijaya, MSi)

Pembimbing II

(Dra. Isnaniah, LKS, MMA)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

(Ihsan Effendi, SE, MSi)

Dekan



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

Tanggal Lulus :

2011