

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. DHARMA NIAGA LTD. CABANG
UTAMA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH

RIWAN NOVANDY

NPM : 99 850 0030

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2004

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI
PT. DHARMA NIAGA LTD. CABANG UTAMA
MEDAN**

Nama Mahasiswa : RIWAN NOVANDY

NPM : 99 850 0030

Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Drs. Irfan Simatupang, M.Si)

Pembimbing II

(Taufik Siregar, SH, M.Hum.)

Ketua Jurusan

(Dra. Rosmala Dewi)



Dekan

(Drs. Usman Tarigan, MS.)

Tanggal Lulus : April 2004