

LEMBAR PENGESAHAN

**TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA PADA :**

Hari : Senin
Tanggal : 7 Juni 2010
Jam : 11.00 WIB
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Survai pada Pelanggan Gramedia Book Store Surabaya Expo, Jalan Basuki Rahmat 95 Surabaya)

DAN DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Zainul Arifin, MS
NIP. 19570415 198601 1 001

Anggota

Sunarti, S.SOS, M.AB
NIP. 19740717 199802 2 001

Anggota

Dr. Srikandi Kumadji, MS
NIP. 19611110 198601 2 002

Anggota

Drs. Kadarisman Hidayat, M.Si
NIP. 19600515 198601 1 002