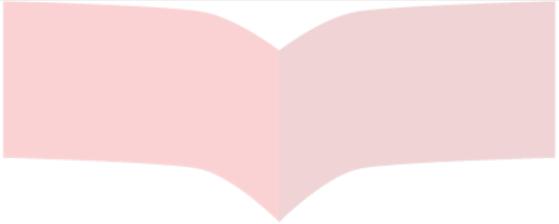


**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG SEBAGAI MASUKAN
UNTUK PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PT. MERPATI NUSANTARA
AIRLINES, PADA RUTE PENERBANGAN SURABAYA-BANDUNG (PERIODE
NOVEMBER, DESEMBER TAHUN 2003 DAN JANUARI TAHUN 2004)**

Idham Nur¹

Universitas Telkom



Telkom
University