



**PENGARUH LAYANAN PURNA JUAL DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA CV. MITRA PANCAR ABADI DEPOK**

**KARYA AKHIR**

**Oleh**

**CARSUM**

**55105110176**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2008**