



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA  
PENGUJIAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI LABORATORIUM BPMBEI  
DEPARTEMEN PERDAGANGAN, JAKARTA**

**T E S I S**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**Oleh,**

**LUSIANAWATI AVIANTARI**

**1310311-022**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2006**