



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
PELAYANAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA
PERKASA COLLECTION JAKARTA**

KARYA AKHIR

Oleh

JEFRI ACHIR

UNIVERSITAS
5510412-115
MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2007



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
PELAYANAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA
PERKASA COLLECTION JAKARTA**

KARYA AKHIR

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

Oleh

JEFRI ACHIR

5510412-115

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

2007