

## **PENGESAHAN TESIS**

Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Retensi Pelanggan Pada Perkasa Collection Jakarta**  
Nama : Jefri Achir  
NIM : 5510412-115  
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen  
Tanggal :



**Ketua Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Dr.Ir.Mustika S. Purwanegara,M.Sc.**

**Pembimbing utama**

**Dr.Arief Adnan, MBA**

**Pembimbing II**

**Endi Rekarti, SE.,ME.**

# PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

**Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Retensi Pelanggan Pada Perkasa Collection Jakarta**

Nama : Jefri Achir

NIM : 5510412-115

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini Belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

**Jakarta, - - 2007**

(tanda tangan di atas materia Rp.6000)

**Jefri Achir**