

## **PENGESAHAN KARYA AKHIR**

Judul : **Analisis Mediasi Kepuasan Konsumen dalam Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Purnajual terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Machinery Trade, Co.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Yennida Parmariza

NIM : 55105120077

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Januari 2009

**Mengesahkan**

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**

**Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.**

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing II**

**Dr. Muchsin Shihab, MBA**

**Rina Astini, SE, MM.**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini:

Judul : **Analisis Mediasi Kepuasan Konsumen dalam Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Purnajual terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Machinery Trade, Co.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Yennida Parmariza

NIM : 55105120077

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Januari 2009

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, Januari 2009

**YENNIDA PARMARIZA**