



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PETUGAS DAN
KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PT. HARTEKPRIMA LISTRINDO**

KARYA AKHIR

OLEH

**DEDY WINATA
NIM : 55107120150**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**