



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PESERTA PELATIHAN
PADA BALAI BESAR PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN EKSPOR INDONESIA**

KARYA AKHIR

OLEH

**BERGSANTYO HARI ROUSSTIA
55106110069**

MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2010**