



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

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

**KARYA AKHIR  
DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT  
UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

UNIVERSITAS  
**OLEH**  
**BERGSANTYO HARI ROUSSTIA**  
**55106110069**  
MERCU BUANA

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