



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN  
HAMBATAN BERPINDAH PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK SIMPATI  
TELKOMSEL**

**KARYA AKHIR**

OLEH  
UNIVERSITAS  
IRWAN  
**MERCU BUANA**  
NIM : 55106110131

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