



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. CAHAYA BUANA BARU**

KARYA AKHIR

UNIVERSITAS
OLEH
VIVI RISTANTI
NIM: 55107120026
MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2010**