



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

KARYA AKHIR

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

UNIVERSITAS

OLEH

VIVI RISTANTI

NIM : 55107120026

MERCU BUANA

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