



**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS LAYANAN  
OPERATOR SELULAR TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN KARTU MENTARI  
DARI PT. INDOSAT, Tbk.**

**KARYA AKHIR**

**Oleh**

**PUJIYONO**

**55106110029**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2008**