

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN  
LOYALITAS MEREK ATAS JASA DAN BARANG PADA  
PT. MIF JAKARTA**

**Tesis  
Untuk memenuhi sebagian  
Persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S-2**

**Program Studi  
Magister Manajemen (MM)**



**NAMA : HERTANTO TANATA**

**NIM : 2001-01-082**

**PROGRAM PASCASARJANA (S-2)  
UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL  
JAKARTA  
2004**