



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN  
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PT ACT TRANS INTERNATIONAL)**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
**DANY OCTAVIANUS**  
**55114120040**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2018**