



**ANALISIS PENGARUH *BRAND EQUITY* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
PESERTA**

(Studi Kasus Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor
Cabang Jakarta Cilandak)

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DIAN FRANSISKUS SIMANJUNTAK

55117120162

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



**ANALISIS PENGARUH *BRAND EQUITY* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
PESERTA**

(Studi Kasus Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor
Cabang Jakarta Cilandak)

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi
Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DIAN FRANSISKUS SIMANJUNTAK

55117120162

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**