



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
PERSEPSI DAN KEPUASAN MASYARAKAT
DI MAL PELAYANAN PUBLIK
PROVINSI DKI JAKARTA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Ilmu Komunikasi**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**OLEH
RIDONI DANIEL
55217120045**

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**