



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN,  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN**

**(STUDI KASUS PADA PELANGGAN PT PRISMA HARAPAN)**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**CITRA MEGA LISSHA**

**55116120017**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2019**