



ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN IMPLIKASINYA TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA INDUSTRI TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA

(*STUDI KASUS PELANGGAN XL PRIORITAS PT.XL AXIATA, Tbk REGIONAL JAKARTA SELATAN*)

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

RENDHITA ISTIMARINI PUTRI

NIM : 55116120096

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2019