



**“Pengaruh Penanganan Keluhan, Persepsi Harga dan Citra
Merek terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Niat
Berperilaku”**



UNIVERSITAS
TESIS
MERCU BUANA

Dwi Hastuti

55113120170

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

TAHUN

2019



“Pengaruh Penanganan Keluhan, Persepsi Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Niat Berperilaku”

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Dwi Hastuti

55113120170

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

TAHUN

2019