



**PENGARUH DAYA TANGGAP, KEHANDALAN DAN  
JAMINAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT.**

**ASURANSI SINAR MAS JAKARTA PUSAT**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**TEDDY HENDRA**

**55114110166**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PROGRAM**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2018**



**PENGARUH DAYA TANGGAP, KEHANDALAN DAN  
JAMINAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT.**

**ASURANSI SINAR MAS JAKARTA PUSAT**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

**MERCU BUANA**

**TEDDY HENDRA**

**55114110166**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PROGRAM**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2018**