



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI PT. SUBANG JAYA LESTARI BARU**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Oleh  
**IVONNY EFFENDY**

**55115320007**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI PT. SJLB**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen**

Oleh  
**IVONNY EFFENDY**

**55115320007**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**