



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN,
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS DI PT. KIANIS PRATAMA)**

TESIS

NAMA: DWI PUTRANTO HADI

NIM: 2017 01 03 137

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

JAKARTA

2019