



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL FORGETTING*, KAPASITAS  
DAYA SERAP DAN KINERJA INOVASI PELAYANAN  
(Sebuah Analisa Mediasi yang di Moderasi)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen (MM)**

**PUJI ASTUTI**

**NIM: 20180103116**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
TAHUN 2020**