



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DIMEDIASI KUALITAS RELASIONAL  
(Studi Kasus PT Panin Asset Management)**

**TESIS**

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

**Nama : Hendi Kaisar**

**N I M : 2013-01-062**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
JAKARTA**

**2015**