

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN DENGAN BIAYA BERALIH
SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI

TESIS



Oleh:

Kakanita Ari Puspitasari

15/387395/PEK/20945

PROGRAM STUDI MAGISTER SAINS MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS GADJAH MADA

YOGYAKARTA

2017

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN DENGAN BIAYA BERALIH
SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI

Tesis

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S2

Program Studi Magister Sains Manajemen



Oleh:

Kakanita Ari Puspitasari

15/387395/PEK/20945

PROGRAM STUDI MAGISTER SAINS MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS GADJAH MADA

YOGYAKARTA

2017