

**TESIS**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS  
MAHASISWA DI PERGURUAN TINGGI XYZ**



**Disusun Oleh :**

**KALVIN KRISTIANTO**

**2018204406**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS KALBIS  
JAKARTA  
2020**