



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA JANJI JIWA**

TESIS

**WILLY SUHANDY
117.19.2039**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2021**