



**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED VALUE
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA INTERNET
SERVICE PROVIDER DI JAKARTA DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Manajemen

NOVRALDY XAVERIUS LIHAWA

117.21.1013

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2023