

**KETERLIBATAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN SERTA
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS**

(Survey pada Pelanggan Plaza Asia Tasikmalaya)

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana
Universitas Siliwangi

Oleh:

**ILMAN ANSORI
NIM. 208334060**

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Dr. H. Deden Mulyana, SE.,M.Si.

Dr. Yusuf Abdullah, SE.,MM.

Mengetahui,

Direktur Program
Pascasarjana,

Ketua Progam Studi
Magister Manajemen,

Dr. H. Ade Komaludin, SE.,M.Sc.

Dr. Yusuf Abdullah, SE.,MM.