

**ANTESEDEN KEPUASAN PELANGGAN DAN PENGARUHNYA
TERHADAP LOYALITAS SIKAP DAN LOYALITAS PERILAKU
(STUDI PADA PELANGGAN INDIHOME PT. TELKOM
INDONESIA WITEL BANDUNG)**

TESIS

Disusun oleh:

Kadek Yunita Utami
NIM. 2401171012



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2019**

**ANTESEDEN KEPUASAN PELANGGAN DAN PENGARUHNYA
TERHADAP LOYALITAS SIKAP DAN LOYALITAS PERILAKU
(STUDI PADA PELANGGAN INDIHOME PT. TELKOM
INDONESIA WITEL BANDUNG)**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister
Manajemen Program Studi Magister Manajemen

Disusun oleh:
Kadek Yunita Utami
NIM. 2401171012



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2019**