



UNIVERSITAS
YARSI

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN AKSESIBILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MEDIASI KEPERCAYAAN
PUBLIK (STUDI DI PTSP KLH/BPLH)**

ITA PURNAMASARI

2102023021

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS YARSI
2025**



UNIVERSITAS
YARSI

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN AKSESIBILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MEDIASI KEPERCAYAAN
PUBLIK (STUDI DI PTSP KLH/BPLH)

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Megister Manajemen

ITA PURNAMASARI

2102023021

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS YARSI

2025