



**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**



**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**