

**PENGARUH RELIABILITY, SERVICE PRICE, GUARANTEE, ORGANIZATION  
IMAGE DAN RESPONSIVENESS TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION  
DAN CUSTOMER LOYALTY PADA PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN  
BARANG PT LOOKMAN DJAJA**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister

 **UNIVERSITAS CIPUTRA**  
CREATING WORLD CLASS **ENTREPRENEURS**

**UNIVERSITAS  
CIPUTRA**

Oleh:

**CIENTHIA DEWI LOOKMAN**  
0108012010020

**KONSENTRASI FAMILY BUSINESS  
MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS MANAJEMEN DAN BISNIS  
UNIVERSITAS CIPUTRA  
SURABAYA  
2022**