

**TESIS**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN DAN  
*POSITIVE WOM* PELANGGAN PADA INDUSTRI JASA LAYANAN  
PERNIKAHAN BRIDESTORY DI JABODETABEK**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar  
Magister Manajemen

**Oleh:**

**NAMA : TANNIA MEYANA**

**NPM 01619210087**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN JAKARTA**

**2023**