

TESIS

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *VALUE FOR MONEY*,
DAN *SWITCHING COST* TERHADAP *PASSENGER*
LOYALTY PELANGGAN DENGAN *PASSENGER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi Kasus Pengguna GoCar di Indonesia)

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

NAMA : KEVIN KAMAL

NPM : 01619210076



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2023**