

TESIS

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN PENGALAMAN
PELANGGAN TERHADAP INTENSI PEMBELIAN ULANG LAYANAN
PENGIRIMAN EKSPRES UNTUK KEGIATAN EKSPOR KONSUMEN
UNITED PARCEL SERVICE (UPS) INDONESIA DI JAWA DAN BALI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

NAMA : Andry Gunawan

NPM : 02619230001



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2025**