

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN BARANG PT. POS INDONESIA (PERSERO) LUMAJANG**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh gelar S2-Manajemen



Oleh :

ADITYA MAULANA MAJID

NIM 223150001

**PROGRAM STUDI S2-MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
WIDYA GAMA LUMAJANG
2025**