

**HUBUNGAN EFISIENSI OPERASIONAL, KECEPATAN PROSES DAN  
INOVASI LAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
MEDIATOR TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN  
(STUDI KASUS PT AMARTHA)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister S2 dari  
Program Studi Manajemen Bisnis

**Disusun oleh:**

**Muhammad Aderaka Fasha**

**2401222133**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2024**