

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
UNIT KERJA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR  
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DAIRI**

**TESIS**

**OLEH**

**UNTUNG ROY BOY NAHAMPUN  
151801114**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2017**

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
UNIT KERJA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR  
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN DAIRI**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi  
Publik dalam Program Studi Magister Administrasi Publik pada Program  
Pascasarjana Universitas Medan Area



**OLEH**

**UNTUNG ROY BOY NAHAMPUN  
NPM. 151801114**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2017**