

**PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, DAN EMPATI
TERHADAP KINERJA LAYANAN BIRO SUMBER DAYA MANUSIA
POLDA LAMPUNG BERBASIS SERVQUAL**

Tesis



Disusun oleh:

**ADI PRASTIYO
2422311098P**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2025**