

**ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG
DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Pelanggan PT Mitra Kargo Indonesia)



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh:

**YUSUF MUHAMMAD
NIM. 12010123410029**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**