

**ANALISIS TINGKAT HARAPAN DAN TINGKAT KINERJA  
KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
PADA KEPUASAN PELANGGAN PT NUFARINDO**



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh derajat sarjana S2 Magister Manajemen  
Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**oleh :**

**SUMARDIYANTO, S.Farm., Apt**

**NIM C4A 00 82 65**

**FEB UNDIP  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2011**