

**STUDI MENGENAI KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI LANGKAH STRATEGIK DALAM MEMBANGUN  
MINAT MEREFERENSIKAN**

**(Studi Kasus Pada Nasabah PT. BPR SETIA KARIB ABADI SEMARANG)**



**Tesis**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Pascasarjana  
pada program Magister Manajemen Pascasarjana  
Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh :**

**Vivied Vandaliza, ST  
NIM: C4A006076**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2007**