

**ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pengguna Internet Telkom
Di Institusi Pemerintahan Di Kota Semarang)**



TESIS

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

Disusun Oleh :

**FAISAL RAMADHAN
NIM : 12010118420082**

**FEB UNDIP
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2021**