

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN
PT INDOSAT TBK
(AREA SEMARANG)**



TESIS

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

Disusun Oleh :

SATRIO ARIEF WIBOWO

NIM. 12010117420114

FEB UNDIP
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2020