

**ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA  
CV. KAKA TRANS SEMARANG**



**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Pada Program Magister Manajemen  
Universitas Diponegoro**

**Disusun Oleh:**

**Maria Meyska Thendrata**

**C4A008157**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2010**