

**MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
TELEPON FIXED WIRELINE MELALUI
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
DAN CITRA PRODUK**
(Studi Kasus Pelanggan Telepon Fixed Wireline
PT. Telkom Kandatel Semarang)



TESIS

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro

Oleh :
S u m a i r i
NIM : C4A006073

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