

**STUDI KEPUASAN PELANGGAN UNTUK
MENCAPAI LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mendapatkan
Derajat Sarjana S2 pada program Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Pemasaran



Oleh:

ANTARI SETIYAWATI, SE
C4A 008015

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

2 0 0 9