ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT.BANK MANDIRI (Persero),Tbk

TESIS

Di susun oleh :

Nurisa Bunga Ratih

C4A 008 163

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2011