PENGARUH ANALISIS *SERVICE QUALITY* DAN *STORE IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER LOYALTY*

(Studi pada Swalayan Aneka Jaya Sambiroto Semarang)



TESIS

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat

guna memperoleh derajad S-2 Magister Manajemen

Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

KAISYA UKIMA TIARA ANUGRAHANI

NIM 12010115410006

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2019