

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN**
(Studi Pada Brand Fashion Zara di Bandung)



TESIS

**Diajukan sebagai satu syarat untuk
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusunoleh:

**KARVIN SHINTA LAILY WANNAHAR
NIM. 12010121410036**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**