

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN ELEKTRONIK DAN CITRA  
MERK TERHADAP PENINGKATAN  
KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi pada PT. Shantika Bangun Perkasa)**



**TESIS**

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

**Disusun oleh:**

**BURHAN SYAMHARI  
NIM: 12010120420113**

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