ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN MUTU PRODUK YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pada SMA Kristen YSKI Semarang)

Tesis

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan
Program Pascasarjana pada program Magister Manajemen Pascasarjana
Universitas Diponegoro

Oleh :

Bambang Tejo Suharsono, S.Pd
NIM. C4A005019

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2007