

**IMPLIKASI STRATEGI PERUBAHAN IDENTITAS MEREK  
DENGAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPERIBADIAN DAN CITRA MEREK DALAM  
MENCAPAI EKUITAS MEREK PERUSAHAAN**

**(Studi Kasus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk  
di Kota Semarang)**



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Oleh :**

**IRMA FITRIANI, ST  
NIM C4A005053**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2007**