

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DAN
KEPERCAYAAN PADA LAYANAN INTERNET
INDIHOME DI KOTA SEMARANG**



TESIS

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

Disusun Oleh:

Awinda Lutfina Ratnasari

NIM. 12010117410043

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2021**