

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI TAKSI  
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS  
[ STUDI PADA PT. BLUE BIRD PUSAKA DI SEMARANG ]**



**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Pascasarjana  
pada program Magister Manajemen Pascasarjana  
Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh :**

**DEDDY SETYAWAN WICAKSONO, SE.**

**NIM : C4A 008136**

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

**2010**

**PENGESAHAN TESIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tesis berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA**