

**STUDI MENGENAI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI LANGKAH STRATEGIK DALAM MEMBANGUN
MINAT MEREFERENSIKAN
(Studi Kasus Pada Nasabah PT. BPR SETIA KARIB ABADI SEMARANG)**



Tesis

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

Disusun oleh :

**Vivied Vandaliza, ST
NIM: C4A006076**

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