

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN
DAN DAMPAKNYA TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING
(STUDI PADA TABUNGAN BRITAMA BRI KANCA KENDAL)**



Tesis

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

Disusun Oleh:

**SUNARTO
NIM C4A005101**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2006**