

**MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
TELEPON FIXED WIRELINE MELALUI
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
DAN CITRA PRODUK**
**(Studi Kasus Pelanggan Telepon Fixed Wireline
PT. Telkom Kandatel Semarang)**



TESIS

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

**Oleh :
S u m a i r i
NIM : C4A006073**

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