

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEMASARAN
(Studi Empiris pada Perusahaan EMKL di Semarang)**



TESIS

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

Disusun Oleh :

**RATIH HESTY UTAMI PUSPITASARI
NIM. C4A005219**

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