

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA  
PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN, DAN BIAYA  
BERPINDAH TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN GENERASI MILENIAL PADA  
PRODUK-PRODUK INDOSAT OOREDOO**



**TESIS**

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

**Disusun oleh:**

**MITA WARDATUN NUR  
NIM. 12010118420113**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2022**