

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG  
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Perumda Air Minum Tirta Moedal  
Kota Semarang)**



**TESIS**

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

**Disusun oleh:**

**DYAH RAMADHANTY  
NIM. 12010120420183**

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