

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN ELEKTRONIK DAN CITRA
MERK TERHADAP PENINGKATAN
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada PT. Shantika Bangun Perkasa)**



TESIS

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

Disusun oleh:

**BURHAN SYAMHARI
NIM: 12010120420113**

**PROGAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**