

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
SUASANA MALL TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING:
STUDI KASUS PADA MALL TENTREM
SEMARANG**



TESIS

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

Disusun oleh:

**FREDERICK ALVI HERZEGOVINO SIANIPAR
NIM. 12010122410007**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**