

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
KEPUASAN PELANGGAN,
DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PERUSAHAAN
PENGAPALAN PETI KEMAS
DI PELABUHAN TANJUNG EMAS
SEMARANG**



TESIS

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

Disusun Oleh :

AGUNG DWI SETIYAWAN

NIM. 12010118410026

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2020**