

# **ANALISIS PENGARUH CITRA, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada PT. PUPUK KALIMANTAN TIMUR, Sales Representative Kabupaten  
Grobogan)**



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi syarat  
guna memperoleh derajat S-2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Oleh :**

**Joko Sugihartono**

**NIM. C4A006302**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2009**

**i**