

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PT INDOSAT TBK  
(AREA SEMARANG)**



**TESIS**

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

**Disusun Oleh :  
SATRIO ARIEF WIBOWO  
NIM. 12010117420114**

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