

**STUDI KEPUASAN PELANGGAN UNTUK  
MENCAPAI LOYALITAS PELANGGAN**  
(Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)

**TESIS**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mendapatkan  
Derajat Sarjana S2 pada program Magister Manajemen  
Konsentrasi Manajemen Pemasaran



Oleh:

**ANTARI SETIYAWATI, SE**  
**C4A 008015**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2009**