

**PENGARUH MUTU PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA PRODUK  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
PELANGGAN**

(Studi Pada: Produk Matrix di Kota Semarang)



**TESIS**

**Disusun Oleh:**

**Firdaus Septyan Luthfy, SE**

**C4A006168**

**Angkatan 27 / Malam**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2008**