

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PT. NINE STARS FUTURES SEMARANG**



**TESIS**

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

**Oleh :**

**Margaret Thomas, SE.  
NIM. C4A006307**

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