

**ANALISIS TINGKAT HARAPAN DAN TINGKAT KINERJA
KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
PADA KEPUASAN PELANGGAN PT NUFARINDO**



TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat sarjana S2 Magister Manajemen
Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

oleh :

SUMARDIYANTO, S.Farm., Apt

NIM C4A 00 82 65

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2011**