

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN  
NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

**Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Semarang  
Tengah**



**TESIS**

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

**Disusun oleh :**

**RESTI SUSANTHI  
C4A009059**

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