

**ANTESEDEN *EXPERIENTIAL MARKETING*,  
IKATAN EMOSIONAL, KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PADA TOKO ZAM-ZAM DI SALATIGA**



**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Pascasarjana  
pada Program Magister Manajemen  
Universitas Diponegoro**

**Oleh:**

**LUTFIA NURUL AINI**

**C4A008235**

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

**2011**