

**ANALISIS PENGARUH KEUNGGULAN
RELIABILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN WORD OF
MOUTH POSITIVE**

(Studi pada Banaran 9 Coffee and Tea Semarang)



TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Pasca Sarjana
Pada Program Magister Manajemen
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Teguh Patuh Hindratno., SP
NIM. C4A008174

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2010**