

**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**