

**ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN JASA
(SERVICESCAPE) DAN KINERJA LAYANAN
KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI
MEDIASI KEPUASAN
(Studi Kasus Pada Bus Trans Semarang)**



TESIS

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

Disusun oleh :

**Ayu Dyahning Susilowati, ST.
NIM 12010111400012**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2016**