

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK, DAN REPUTASI
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT.BANK MANDIRI (Persero), Tbk**

TESIS



Di susun oleh :

Nurisa Bunga Ratih

C4A 008 163

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2011