

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP  
KEMAMPUAN DISTRIBUSI DI DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**  
(Studi Pada Pelanggan PT. SEJAHTERA MANDIRI UTAMA)



**TESIS**

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

Disusun oleh:

**ONG, EVAN WANGSAPUTRA**

**NIM: 12010116410108**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2019**