

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN MUTU
PRODUK YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada SMA Kristen YSKI Semarang)



Tesis

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan
Program Pascasarjana pada program Magister Manajemen Pascasarjana
Universitas Diponegoro**

Oleh :

**Bambang Tejo Suharsono, S.Pd
NIM. C4A005019**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2007