

**STUDI TENTANG PERSEPSI KONSUMEN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PASCA
SERVICE RECOVERY PADA MASKAPAI LION AIR**



TESIS

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

OLEH:

**Steven Dwijaya, S.Si
12010111400087**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2013**