

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTI DAN KUALITAS
LAYANAN PERIPHERAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK
MENCIPTAKAN MINAT WORDS OF MOUTH YANG POSITIF PADA
COMMERCIAL BANKING CENTER JAWA TENGAH
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK**



TESIS

Disusun Oleh :

RONARATA NOVARINA JELITA, SH.

NIM : 120100111400082

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2013