

**PENGARUH PENERAPAN PERTAMINA WAY
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DALAM RANGKA MENINGKATKAN
LOYALITAS
(STUDI KASUS PADA SPBU 44.591.14 PATI)**



TESIS

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

**Oleh :
SUHARI
NIM. C4A.006.476**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2008**