

**ANALISIS PENGARUH  
KOMPETENSI TENAGA PENJUALAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN**  
(Studi Kasus Outlet-Outlet Pelanggan PT. Sinar Majapahit Purwokerto)



**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Pascasarjana  
pada program Magister Manajemen Pascasarjana  
Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh :**

**IRAWAN WALUYO JATI  
NIM. C4A006296**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAGEMENT  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2009**