

**ANALISIS PENGARUH KEUNGGULAN PRODUK DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SPEEDY**

(Studi Kasus Pada Pelanggan Speedy PT TELKOM Unit Enterprise Regional IV Area Semarang)



**TESIS**

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

**Disusun oleh :**

**NOVA YUNITA  
NIM. C4A007089**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2009**