

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP *CUSTOMER*  
*RELATIONSHIP* MARKETING DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Konsumen CV.Asta Mandiri Kartonindo Semarang)



**TESIS**

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

**Disusun oleh :**

**LEO BRAMANTYO, S.Pt  
NIM. C4A008151**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2010**