

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
INTI DAN *PERIPHERAL* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DALAM  
MENINGKATKAN MINAT BELI ULANG  
(Studi pada Bengkel Ekauto Semarang)**



**TESIS**

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

**Oleh :  
Fitrianiz Agustin  
12010111400033**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2016**