

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA MERK UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
BIGTV SEMARANG**



TESIS

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

Oleh :

NINDITA GABRIELE PRAGUNADI

NIM : 12010113410102

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2018**