

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INTERNET TELKOMSEL FLASH
DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh :

NOVIWAN WICAKSONO

NPM : 1221011043

Tesis

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
MAGISTER MANAJEMEN

Pada

Program Pascasarjana Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2014