

**TESIS**

**IMPLIKASI STRATEGIS NILAI PELANGGAN (*PRODUCT VALUE*,  
*PERSONNEL VALUE*, *SERVICE VALUE* DAN *IMAGE VALUE*)  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (*CUSTOMER SATISFACTION*)  
(Studi Pada Produk *Smartphone*)**

**Diajukan Oleh:**  
**NARA PATI AWANG NARINDRA**  
**NIM: 20091020062**

**Telah Dietujui Oleh:**

Dosen Pembimbing I

  
Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

Tanggal 24 Desember 2012

Dosen Pembimbing II

  
Dr. Siti Dyah Handayani

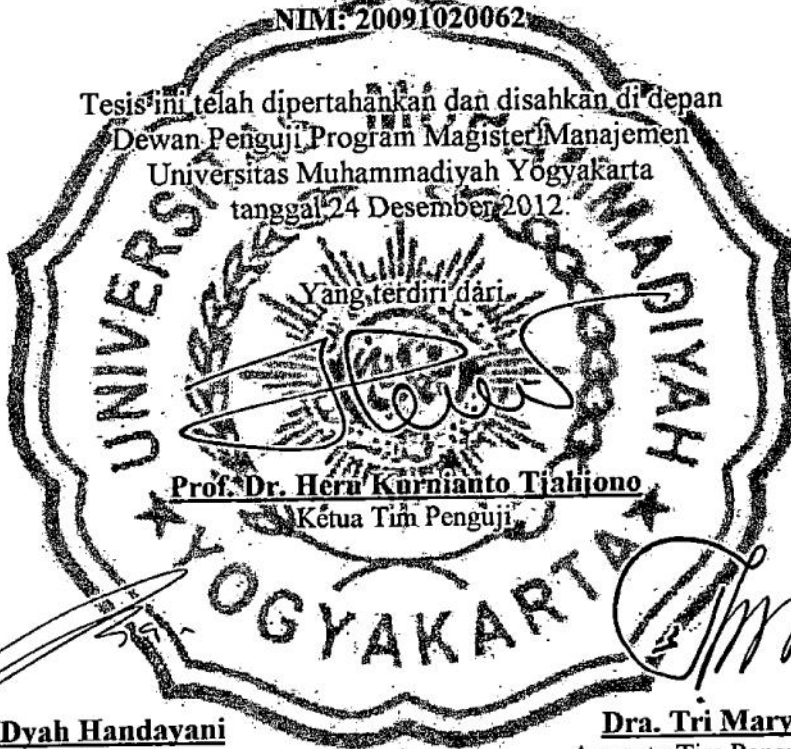
Tanggal 24 Desember 2012

TESIS

IMPLIKASI STRATEGIS NILAI PELANGGAN (*PRODUCT VALUE, PERSONNEL VALUE, SERVICE VALUE DAN IMAGE VALUE*)  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (*CUSTOMER SATISFACTION*)  
(Studi Pada Produk *Smartphone*)

Diajukan Oleh:  
**NARA PATI AWANG NARINDRA**  
NIM: 20091020062

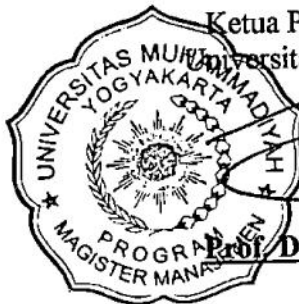
Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 24 Desember 2012.



Dr. Siti Dyah Handayani  
Anggota Tim Penguji I

Dra. Tri Marvati, M.M.  
Anggota Tim Penguji II

Mengetahui  
Ketua Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono