



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN
RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN**

**STUDI KASUS UNTUK PERANGKAT *OPTICAL NETWORK*
DI PT. ALCATEL-LUCENT INDONESIA (NOKIA GROUP)**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TESIS

OKTAVIADRI SJAFAR

55115110128

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**