

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI *BANKING SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Pada Bank bjb Kantor Cabang Kebayoran Baru)**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu dari Syarat untuk
Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh

SANDRA GANDARA

NPM 1.413.K011

MAGISTER MANAJEMEN WIDYATAMA

UNIVERSITAS WIDYATAMA

BANDUNG

2015