

**Peran Kepuasan Sebagai Variabel Pemediasi Dalam
Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Loyalitas pada
Nasabah yang Memasuki Masa Pensiun**

Studi di bank bjb Cabang Cikarang

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu dari Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh :

Nama : Fahmi Fitriadi

NPM : 1.413.KC27

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS WIDYATAMA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
BANDUNG
2016**