

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BRI KANCA WONOSARI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY PERCEPTIONS ON  
CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN BRANCH  
OFFICE BRI WONOSARI***

**TESIS**



Disusun oleh :

**EKO BUDI PURNOMO  
2014 1020026**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**