

PENGARUH PERSEPSI PADA 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***

Diajukan oleh:

Nama: Eko Budi Purnomo

NIM: 20141020026

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Retno Widowati PA, Ph.D



Tgl 31/12/2018

TESIS

PENGARUH PERSEPSI PADA 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*

Diajukan oleh:

Nama: Eko Budi Purnomo

NIM: 20141020026

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan dewan penguji Program Magister
Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tanggal 6 April 2019

Yang terdiri dari



Dr. Arni Surwanti, M.Si

Ketua tim penguji



Retno Widowati PA, Ph.D

Anggota tim penguji

Mengetahui

Ketua Program Magister Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Arni Surwanti, M.Si



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum yang berlaku di Indonesia, maka saya bersedia di tuntutan berdasarkan hukum yang berlaku di indonesia.

Yogyakarta, 6 april 2019
Yang menyatakan,



Eko Budi Purnomo
NIM. 2014 102 0026