

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH
(STUDI PADA NASABAH UMKM PD BPR BANK BANTUL)**

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT ON CUSTOMER
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY
(A STUDY ON SME's CUSTOMER OF PD BPR BANK BANTUL)***

TESIS

Diajukan Guna memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Magister Manajemen



**DIAJUKAN OLEH:
HERI SUTANTO
NIM : 20161020018**

Kepada :

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

2020