

TESIS

**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)**

Diajukan Oleh

**HERI SUTANTO
20161020018**

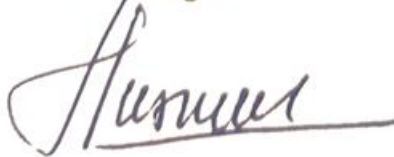
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Dr. Siti Dyah Handayani, SE., MSi

Tanggal 4 Juli 2020

Pembimbing II



Dr. Susanto, MS

Tanggal 8 Juli 2020

TESIS


**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)***

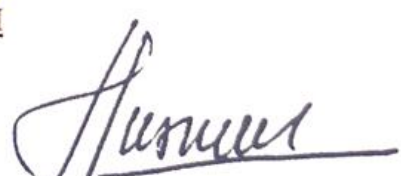
Diajukan Oleh
HERI SUTANTO
20161020018

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 14 Juli 2020

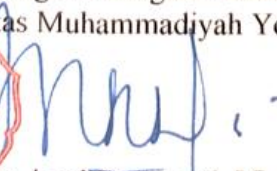

Yang terdiri dari,


Dr. Nurvakin, M.M
Ketua Tim Penguji


Dr. Siti Dyah Handayani, SE., M.si
Anggota Tim Penguji


Dr. Susanto, MS
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Arni Surwanti, M. Si