



**MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH DENGAN KUALITAS
PELAYANAN SERTA PERAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

**(STUDI KASUS PENYALURAN KREDIT USAHA RAKYAT DI
PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT MERUYA ILIR JAKARTA)**



TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

WASIS ADI PRATAMA

55115120065

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2018**



**MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH DENGAN KUALITAS
PELAYANAN SERTA PERAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

**(STUDI KASUS PENYALURAN KREDIT USAHA RAKYAT DI
PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT MERUYA ILIR JAKARTA)**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

WASIS ADI PRATAMA

55115120065

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
TAHUN 2018**