

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELATIONSHIP
MARKETING TERHADAP KEPUASAN NASABAH SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PADA BANK BNI
KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP)
WISMA SOEWARNA KOTA TANGERANG**

TESIS



UNIVERSITAS
ELA RATNA YUWITA S
NIM : 55117120151
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020