



**MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH BANK MELALUI  
KUALITAS LAYANAN SERTA PERAN KEPUASAN  
DAN KEPERCAYAAN  
(Studi Kasus Bank Danamon Cabang Lippo Mall Puri)**

**TESIS**

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

MERCU BUANA

**GREZIKA RAMADHANIA  
55115120038**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN  
2019**