



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PT. BCA FINANCE**

TESIS

DISUSUN OLEH :

I GEDE DHARMA SENTHANU

55116120217

MERCU BUANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2018



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

PT. BCA FINANCE

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

I GEDE DHARMA SENTHANU

UNIVERSITAS 55116120217

MERCU BUANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2018