



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS NASABAH
PT. BANK CTBC INDONESIA**

(Studi Kasus Pada PT. Bank CTBC Indonesia Cabang Mangga Dua Jakarta)

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana Program
Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
Yohanda Andreas H
55117110212
MERCU BUANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2019