

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR  
UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Empiris Nasabah BCA Prioritas Semarang)**



**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Pascasarjana  
Pada program Magister Manajemen Pascasarjana  
Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh:

**RIVAI**  
NIM: C4A005224

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGEORO  
SEMARANG  
2007**