

**PERAN E-SERVQUAL DAN KUALITAS
PRODUK BRIMO PADA LOYALITAS
NASABAH
(STUDI PADA NASABAH BANK BRI
REGIONAL OFFICE SURABAYA)**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh:

**EKO DESYWAN
NIM. 12010123423268**

FEB UNDIP

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**