

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
PERSEPSI INOVASI PRODUK TERHADAP
PERSEPSI KEUNGGULAN KOMPETITIF
SERTA DAMPAKNYA PADA *NET PROMOTER*
SCORE OLEH NASABAH
(STUDI PADA NASABAH KANTOR CABANG
BANK BRI DI BANDAR LAMPUNG)**



TESIS

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

Disusun oleh :

**BERNADI KURNIAWAN
NIM. 12010123423252**

FEB UNDIP

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