

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEUNGGULAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI AREA
SEMARANG PEMUDA**



TESIS

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

Disusun oleh:

**ZAHRA DINI NUGROHO
NIM. 12010121410057**

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

2025