

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI
NASABAH DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT* (CRM) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH SERTA LOYALITAS
NASABAH**

**(Studi pada Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang
Semarang dan Kantor Cabang Pembantu Unisula)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

BERLIAN NISAZIZAH

NIM. 12010114120087

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2018**