

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MENENTUKAN KEPUASAN NASABAH
PINJAMAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP
LOYALITAS NASABAH**

**STUDI KASUS : PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
UNIT KANTOR CABANG MAGETAN**



TESIS

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

Oleh :

**MA. Riza Rahmana
NIM C4A006460**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2008**