

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Semarang Pahlawan)**



**TESIS**

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

**Oleh:  
DIMAS DJATI KUSUMO, SE  
NIM 12010111400022**

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