

**STUDI MENGENAI *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MARKETING* DAN PENGARUHNYA PADA  
*CUSTOMER LOYALTY* DALAM KAITANNYA  
DENGAN PENGELOLAAN INSTRUMEN INVESTASI  
DI MASA PANDEMI**

(Studi pada nasabah Prioritas Bank BRI Kantor Wilayah Jakarta 3)



**TESIS**

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

Disusun oleh:

**YOYOK MULAWARMAN**

**NIM. 12010119420090**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2021**