

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL-VARIABEL
KUALITAS LAYANAN TERHADAP CITRA
PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH**

(Studi: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
Cabang Pekalongan)



TESIS

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

Disusun oleh :

**Heru Kurniawan
C4A007063
Angkatan XXX
Kelas Akhir Pekan**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2009**