

**ANALISIS PENGARUH KENYAMANAN LINGKUNGAN DAN  
KEHANDALAN LAYANAN TERHADAP IKATAN  
EMOSIONAL DAN KETERLIBATAN NASABAH  
(Studi pada Nasabah PT. BCA, Tbk Cabang Sultan Agung Kota  
Pekalongan)**



**TESIS**

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

**Disusun Oleh:**

**EVI SURJANI GUNAWAN**

**NIM. 12010113410041**

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

**2016**