

**PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DAN STRATEGI UNTUK MENCAPAI
KEUNGGULAN BERSAING PADA
BANK PERMATA CABANG YOGYAKARTA**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
pada program Magister Manajemen Pascasarjana
Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh:

**YENNY RACHMAWATI SETIAWAN
NIM. C 4A005108**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2006**