

**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**