

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN DAN
BIAYA BERPINDAH SEBAGAI VARIABEL MEDIATING
(SURVAI PADA NASABAH PT.BANK BPD DIY KANTOR CABANG SLEMAN)**

**TESIS
Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Magister**



Disusun Oleh :

**Irma Darmastuti.K
NPM. 024130025**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN DAN
BIAYA BERPINDAH SEBAGAI VARIABEL MEDIATING
(SURVAI PADA NASABAH PT.BANK BPD DIY KANTOR CABANG SLEMAN)**

TESIS



**Disusun Oleh :
Irma Darmastuti.K
NPM. 024130025**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2017