

**PENGARUH RELATIONAL BENEFIT DRIVERS TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY
NASABAH PERBANKAN DI DKI JAKARTA**



**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM)**

Oleh:

Silvany Yohana Sinaga

20143111053

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

STIE INDONESIA BANKING SCHOOL

JAKARTA

2016