



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI  
KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI)**

**TESIS**

**ERWIN SYAHFUDIN  
2013-01-004**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
JAKARTA  
SEPTEMBER 2015**