

**OPTIMALISASI CUSTOMER JOURNEY
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH: STUDI PADA
LAYANAN BRIMO**



TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh:

**ANDI HALIM RAHMAN
NIM. 12010123413116**

FEB UNDIP

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**