

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK
PERBANKAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP WORD OF MOUTH DENGAN
MEDIASI KEPUASAN NASABAH**
Studi pada BCA KCU Semarang



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Mamperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh:
BAGUS PRADITYA SETYO NUGROHO
NIM. 12010117420138**

FEB UNDIP

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2020**