

**ANALISIS ANTASEDEN KEPUASAN
PELANGGAN STUDI EMPATI PADA NASABAH
PERBANKAN BNI CABANG SEMARANG**



TESIS

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

Disusun Oleh:

**MUHAMMAD SONDANG HIDAYAT
NIM.12010123420190**

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

2026