

**PERAN *CUSTOMER RETENTION* DALAM  
MEMEDIASI DETERMINAN *CONTINUANCE*  
*INTENTION*: PERSPEKTIF *CUSTOMER*  
*EXPECTATION THEORY***

**(Studi Empiris Bank Umum Syariah pada Generasi  
Milenial dan Gen Z di Jawa Tengah)**



**TESIS**

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

**Disusun Oleh:**

**SHINTA AMRINA ROSADHA**

**12010124420135**

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

**SEMARANG**

**2026**