

TESIS

**ANTESEDEN *CUSTOMER SATISFACTION* DAN DAMPAKNYA
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MOBILE BANKING BCA
DI INDONESIA
(STUDI PADA GENERASI Z)**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

NAMA : NUR LELASARI

NPM : 01619210044



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2022**