

**TESIS**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*,  
*PERCEIVED VALUE*, DAN *CORPORATE IMAGE* TERHADAP  
*CUSTOMER LOYALTY* DENGAN  
*TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PADA BANK CENTRAL ASIA DKI JAKARTA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

**NAMA : SHERLY MARCHELINE**

**NIM : 01619220018**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA  
2024**