

TESIS

**ANALISIS PENGARUH *INTERACTIVITY, CUSTOMIZATION,*
PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE,
RESPONSIVENESS, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION DALAM MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY*
PADA PENGGUNA *MOBILE BANKING* BANK SULUTGO (BSG)**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

NAMA : STEVE RIO MARSHALL LONGKENG
NPM : 02629220005



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