



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU  
PERPINDAHAN PELANGGAN BANK DI JABODETABEK**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Magister Manajemen

**KATHLEEN**

**117.20.2015**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**JAKARTA**

**2022**