



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK DBS DENGAN *TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister  
Manajamen**

**LEONARDO LANTANG  
117.18.2051**

**Program Studi Magister Manajemen**

**Program Pascasarjana**

**Universitas Tarumanagara**

**Jakarta**

**2021**