



**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PHYSICAL ENVIRONMENT* DAN
CUSTOMER ENGAGEMENT TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK CENTRAL ASIA (BCA) DI CABANG KCU MANGGA DUA
RAYA JAKARTA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

**Mega Neselia
117.19.1059**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2021**