



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

---

## **LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

Nama Mahasiswa : Mega Neselia  
Nomor Induk Mahasiswa : 117.19.1059  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tesis : Pengaruh *Brand Image, Physical Environment* dan *Customer Engagement* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia (BCA) di cabang KCU Mangga Dua Raya Jakarta

Jakarta, 6 April 2021  
Dosen Pembimbing

(Dra. Riris Loisa, M.Si)

**SURAT PERNYATAAN**  
**UNTUK TESIS MAHASISWA MM UNTAR**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama Lengkap Mahasiswa** : Mega Neselia  
**Nomor Induk Mahasiswa (NIM)** : 117.19.1059  
**Nomor Induk Kependudukan (NIK)** : 3172026209930006  
**Judul Tesis** : Pengaruh Brand Image, Physical Environment, dan Customer Engagement terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia (BCA) Di Cabang KCU Mangga Dua Raya Jakarta

sebagai penulis Tesis menyatakan bahwa :

1. Saya menjamin dan bertanggung jawab bahwa Tesis saya ini tidak mengandung unsur plagiarisme (plagiat). Apabila dikemudian hari ditemukan atau terbukti terdapat plagiat dalam Tesis saya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan dan/atau sanksi akademik lainnya.
2. Saya mendapatkan data (informasi) yang dipakai dalam penyusunan Tesis saya dengan cara / langkah yang benar sesuai dengan etika / tata krama, prosedur / perizinan dan peraturan yang terkait dalam hal pengambilan data (informasi) tersebut.
3. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Tarumanagara maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
4. Saya bertanggung jawab penuh terhadap seluruh isi / konten yang terdapat dalam Tesis saya beserta segala dampak / risikonya.
5. Apabila dikemudian hari terjadi masalah / kasus yang berkaitan dengan pernyataan-pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan sehat serta tidak ada paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Jakarta, 6 April 2021

**Yang Menyatakan,**



**(Mega Neselia)**



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

## **LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama : Mega Neselia  
NIM : 117.19.1059  
Judul Tesis : Pengaruh *Brand Image, Physical Environment* dan *Customer Engagement* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia (BCA) di Cabang KCU Mangga Dua Raya Jakarta.

Telah diuji pada Sidang Ujian Tesis pada tanggal 28 Mei 2021 dan dinyatakan

## **LULUS**

dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Prof. Dr. Carunia M. F., MA, APU
2. Anggota Penguji I : Dr. Eko Harry Susanto, M.Si.
3. Anggota Penguji II : Dr. Riris Loisa, M.Si.

Jakarta, 28 Mei 2021

Dosen Pembimbing

(Dr. Riris Loisa, M.Si.)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul “**Pengaruh Brand Image, Physical Environment, dan Customer Engagement terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia (BCA) Di Cabang KCU Mangga Dua Raya Jakarta**”.

Penulisan tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi pascasarjana Magister Manajemen Universitas Tarumanagara. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tesis ini.

Selesainya tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan tesis ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Ibu Dr. Riris Loisa, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan dan pegarahan yang sangat bermanfaat kepada saya dalam penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Indra Wijaya, SE, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Tarumanagara.
3. Bapak / Ibu dosen dan staf di lingkungan Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Tarumanagara yang telah banyak membantu kami dalam melaksanakan penulisan tesis ini.

4. Teristimewa kepada Orang Tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Teristimewa kepada adik saya Vivian Neselia dan Ellisa Fransiska yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Teristimewa kepada Dwi Teguh Harmadi Putra yang selalu memberikan saran, motivasi, semangat dan kasih kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.
7. Teristimewa kepada Tim Gembala Gekari Damai Sejahtera Jakarta yang selalu memberikan semangat dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.
8. Seluruh keluarga besar BCA KCU Mangga Dua Raya yang telah mendukung dan menjadi bagian dari penulisan tesis ini.
9. Seluruh keluarga besar BCA yang telah mendukung dan menjadi bagian dari penulisan tesis ini.
10. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari tesis ini masih jauh dari sempurna baik dari segi isi, tata bahasa maupun dari segi penyusunannya. Oleh sebab itu, penulis dengan tangan terbuka bersedia menerima kritik dan saran guna melengkapi tesis ini agar menjadi lebih baik. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 6 April 2021



**Mega Neselia**  
**NIM. 117.19.1059**