

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI  
KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
DALAM PENGGUNAAN BIMA MOBILE  
DI BANK JATENG SYARIAH**

Tesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh  
**Yona Mayasari**  
22/502012/PEK/28833

**Kepada  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2024**

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN BIMA MOBILE DI BANK JATENG SYARIAH

Disiapkan dan disusun oleh:

**Yona Mayasari**

22/502012/PEK/28833

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 17 Mei 2024  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D.,  
NIP 196707071994022001

Dosen Penguji II



Dr. Iin Mayasari, M.M., M.Si.,  
NIP 202020568

Dosen Penguji III



Ike Janita Dewi, Dr., M.B.A.,  
NIP

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)  
Tanggal 17 Mei 2024

Ketua Prodi Magister Manajemen

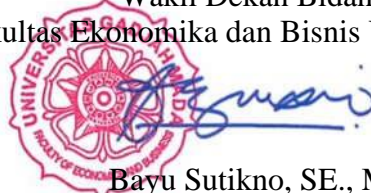


Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.  
NIP 196905051995031001

Mengetahui,

Wakil Dekan Bidang Akademik

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada



Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.  
NIP 197805202005011002