

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Taufik Nugraha

Npm : 1111171070

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* BANK MANDIRI BANDUNG KANTOR PUSAT TELKOM” ini beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap bertanggung jawab apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika yang berlaku atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, November 2022



Taufik Nugraha