

Lembar Pengesahan

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Study Kasus Pada Bank BNI Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan)

Nama : Rosa Jatnikasari

Npm : A1011511RB5135

Jenis Kelamin : Wanita

Fakultas : Ekonomi

Program studi : Manajemen

Perguruan tinggi : Universitas Sangga Buana YPKP

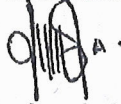
Tempat penelitian : Kota Bandung

Telah disetujui oleh pembimbing dan pengujian tertera tanggal di bawah ini

Bandung, 24 Juni 2020

Menyetujui

Pembimbing,



Ine Aprianti.,SE.,MM

Penguji I



Fitria Lilyana,S.E.,M.Si

Penguji II



Abdul Fidayan,SE.,M.Si

Mengetahui,

Wakil Dekan



R. Aryanti Ratnawati, SE., M.Si

Ketua Program Studi Manajemen



Fitria Lilyana,SE.,M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

- Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Sangga Buana Yayasan Pendidikan Keuangan dan Perbankan maupun di perguruan tinggi lainnya.
- Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
- Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
- Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia untuk bertanggung jawab.

Bandung, 17 Juli 2020



Rosa Jatnikasari