

**JUDUL : UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
BAURAN PEMASARAN JASA DAN MANAJEMEN KERELASIAN KONSUMEN
BANK BJB CABANG GARUT**

(Studi Kasus Pada Nasabah bank bjb Cabang Garut)



RANI FITRANI

1.413.KA.18

[Handwritten signatures in blue ink]

Dr. Mariana Rachmawati, S.E., M.M.

Pembimbing I

R.Adjeng Mariana F., DR., Hj., S.E., M.M.

Pembimbing II

[Handwritten signature in black ink]

Sunardi S. Brahmana, S.E., M.T., Ph.D

Ketua Program M.M.

[Handwritten signature in black ink]

Dr. Hj. Dyah Kusumastuti, Ir.,M.Sc

Direktur Program M.M.



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIDYATAMA**

2015

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Widyatama maupun di perguruan tinggi lain
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing
3. Dalam karya tulis ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan dengan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lainnya dengan normal yang berlaku di perguruan tinggi ini

Bandung, November 2015

Yang membuat pernyataan



Rani Fitriani