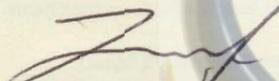


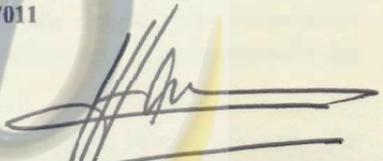
**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS NASABAH BANK CENTRAL ASIA KANTOR
CABANG PEMBANTU SUMBERSARI BANDUNG**

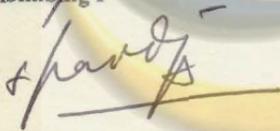


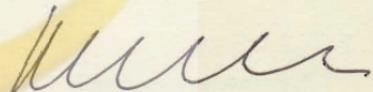
(Idul Fitwan Suwandi)

1.432.W011


Dr. Zulganef, Drs., M.M.
Pembimbing I


Sri Astuti Pratminingsih, S.E., M.A., Ph.D.
Pembimbing II


Sunardi S. Brahmata, S.E., M.T., Ph.D.
Ketua Program Studi MM


Dr. Hj. Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc.
Direktur Sekolah Pascasarjana



**MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIDYATAMA
BANDUNG
2015**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Idul Fitwan Suwandi

N P M : 1.432.W011

Konsentrasi : Entrepreneurship

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Sumpersari Bandung”, adalah benar hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di Perguruan Tinggi manapun.

Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang/penulis dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Jika kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima segala sanksi yang telah ditetapkan.

Bandung, Agustus 2015

Yang membuat pernyataan,

