

Lembar Pengesahan

**EFEK MEDIASI KEPUASAN NASABAH DALAM HUBUNGAN ANTARA
KUALITAS LAYANAN DENGAN LOYALITAS NASABAH KREDIT (STUDI
DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PURWAKARTA UNIT
BABAKANCIKAO)**



Dr., Zulganef, DRS., M.M.
Pembimbing I

Sunardi S. Brahmana, SE., MT., Ph.D.
Pembimbing II

Dr. Alfiana, Dra., M.M.
Ketua Program Magister Manajemen

Prof. Dr. Mohd Haizam bin Mohd. Saudi
Direktur Sekolah Pascasarjana



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCA SARJANA
UNIVERSITAS WIDYATAMA
BANDUNG**

2018

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ASEP DIAN SUHENDAR

NIM : 1415102010

Program Studi : Magister manajemen Universitas Widyatama

Judul Tesis : Efek Mediasi Kepuasan Nasabah Dalam Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Nasabah Kredit (Studi di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Purwakarta Unit Babakancikao)

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini asli (original) dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di perguruan tinggi manapun. Tesis ini hasil karya saya sendiri dan dibuat berdasarkan pengajaran dan komunikasi saya dari dosen pembimbing.

Dalam tesis ini tidak terdapat karya yang telah di publikasikan orang lain, kecuali secara jelas tertulis didalam naskah pengarang / penulis dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Jika terdapat penhimpangan dari pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Bandung, April 2018



Asep Dian Suhendar