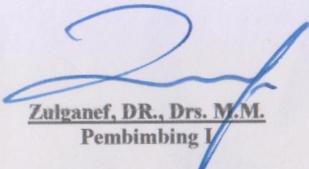


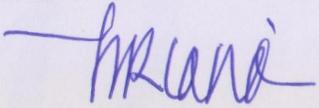
**JUDUL : ANALISIS PENGARUH DIMENSI *BANKING SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada Bank bjb
Kantor Cabang Kebayoran Baru)**

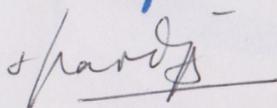
Disusun oleh :

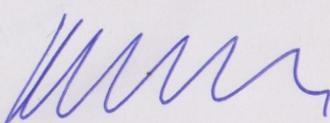


SANDRA GANDARA
1.413.K011


Zulganef, DR., Drs. M.M.
Pembimbing I


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


Sunardi Sembiring B., S.E., M.T., Ph.D.
Ketua Program MM Widyatama


Dviah Kusumastuti, DR., Hj., Ir., M.Sc.
Direktur Program Pasca Sarjana



**MAGISTER MANAJEMEN WIDYATAMA
UNIVERSITAS WIDYATAMA
BANDUNG
2015**

SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa tesis yang berjudul "Analisis Pengaruh Dimensi *Banking Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank bjb Kantor Cabang Kebayoran Baru)" adalah asli (original) dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik diperguruan tinggi manapun. Tesis ini dibuat tanpa bantuan pihak lain kecuali pengarahan dan konsultasi dari tim pembimbing.

Didalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan oleh orang lain, kecuali tertulis dan jelas tercantum didalam naskah nama pengarang atau penulis, serta dicantumkan pula daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Jika dikemudian terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima teguran dan kritikan yang diberikan oleh pihak akademis,

Bandung, Desember 2015
pernyataan,



Sandra Gandara