

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Membangun Loyalitas Nasabah dengan Kualitas Pelayanan Serta Peran Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Penyaluran Kredit Usaha Rakyat di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Meruya Ilir Jakarta).

Nama : Wasis Adi Pratama

NIM : 55115120065

Program : Magister Manajemen – Manajemen Pemasaran

Tanggal : 13 Februari 2018

Merupakan hasil penelitian dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Februari 2018



Wasis Adi Pratama