

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wisma Soewarna Kota Tangerang.

Nama : Ela Ratna Yuwita

NIM : 55117120151

Program Studi : Magister Manajemen

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dalam 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 di periksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, 26 Februari 2020



Ela Ratna Yuwita

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Ela Ratna Yuwita
NIM : 55117120151
Program Studi : Magister Manajemen

Dengan judul “ Pengaruh Kulaitas Pelayanan dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Wisma Soewarna Kota Tangerang, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 24 Februari 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 28%.

Jakarta, 27 Februari 2020

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md