

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini memnyatakan dengan sebenar-benarnya  
Bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Membangun Loyalitas Nasabah Bank Melalui Kualitas Layanan  
serta Peran Kepuasan Dan Kepercayaan (Studi Kasus Bank Danamon  
Cabang Danamon Lippo Mall Puri)  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Grezika Rahmadhania  
NIM : 55115120038  
Program : Pasca Sarjana – Magister Manajemen  
Tanggal : 06 Mei 2019

Merupakan hasil penelitian lapangan dan merupakan hasil karya saya  
Sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat  
Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana  
Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 06 Mei 2019



(Grezika Ramadhania)

## PERNYATAAN *SIMILARIYTY CHECK*

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

Nama : GREZIKA RAMADHANIA

NIM : 55115120038

Program Studi : Megister Manajemen

Dengan judul “ MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH BANK MELALUI KUALITAS LAYANAN SERTA PERAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN (Studi Kasus Bank Danamon Cabang Lippo Mall Puri) telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan system Turnitin pada tanggal 06 mei 2019, didapatkan nilai persentase sebesar 29%.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta,

Administrator Turtin



Arie Pangudi. A. Md