

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nsabah serta Dampaknya pada Minat Beli Ulang Kepada PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk-Trade Operations Center Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian/kajian masalah perusahaan

Nama : Asep Saepuloh

NIM : 55114120283

Program : Magister Managemen (Manajemen Pemasaran)

Tanggal : Juli 2018

Merupakan hasil studi riset/penelitian sebagai karya sendiri dengan bimbingan dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan program studi magister Managemen Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, Juli 2018



Asep Saepuloh