

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul :Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap  
Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah PT.  
Bank CTBC Indonesia. (Studi Kasus Pada PT. Bank CTBC  
Indonesia Cabang Mangga Dua)

Bentuk Tesis :Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Yohanda Andreas H

NIM : 55117110212

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 29 Agustus 2019

Merupakan hasil penelitian dan merupakan 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 lainnya. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 29 Agustus 2019



( Yohanda Andreas H )