

LEMBAR PENGESAHAN

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

Mengesahkan
Pembimbing,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Prof. Dr. Djumarno, MBA)

Direktur Program Pascasarjana,

Ketua Program Studi Magister Manajemen,



(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)