



Dampak Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank

The Impact of Customer Satisfaction, Service Quality and Corporate Image on Bank Customer Loyalty

Danar Putra Mahendra
192010200368

Dosen Pembimbing
Dewi Komala Sari, SE., MM.
NIDN. 0729097701

Dosen penguji I
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE., M.MT
NIDN. 0707048003

Dosen Penguji II
Detak Prapanca, SE., MM
NIDN. 0715028403

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum Dan Ilmu Sosial**

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juni, 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Dampak Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank

Nama Mahasiswa : Danar Putra Mahendra

Nim : 192010200368

Dosen Pembimbing
Dewi Komala Sari, SE., MM.
NIDN. 0729097701

Disetujui oleh



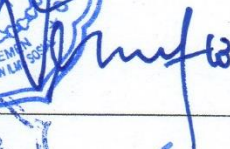
Dosen penguji I
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE., M.MT
NIDN. 0707048003



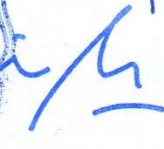
Dosen Penguji II
Detak Prapanca, SE., MM
NIDN. 0715028403

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Dr. Vera Firdaus, S.Psi., MM
NIDN. 0715067304



Dekan Fakultas Bisnis Hukum & Ilmu Sosial
(Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom)
NIDN : 0711028001



Tanggal Ujian

(13 / Juli / 2023)

Tanggal Lulus

(13 / Juli / 2023)

Daftar isi

Bagian Pengesahan

Sampul	i
Lembar Pengesahan	ii
Daftar isi	iii

Bagian Isi

I. PENDAHULUAN	1
II. LITERATUR REVIEW	3
III. METODE PENELITIAN	5
IV. PEMBAHASAN	5
V. KESIMPULAN	9
Daftar Pustaka	12

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Dinar Putra Mahendra
NIM : 192010200368
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis Hukum & Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dewi Komala Sari, SE. MM
NIK/NIP : 0729097701
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis Hukum & Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Dampak Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank

Kata Kunci : kepuasan nasabah, kualitas layanan, citra perusahaan, loyalitas nasabah, *KPR BTN*

TELAH:

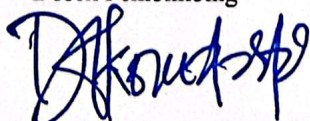
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Dewi Komala Sari, SE. MM
NIDN. 0729097701

*Centang salah satu.

Sidoarjo, (12 Juni 2023)



Dinar Putra Mahendra
192010200368

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI
SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Peran Brand Association Dalam Mempengaruhi Keputusan Konsumen Produk Kecantikan”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 12 Juni 2023



Danar Putra Mahendra
192010200368