

**PENGARUH E-SERVQUAL DAN KEPUASAN PENGGUNA *MOBILE*  
*BANKING (M-BANKING)* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
BANK BCA DI BANDUNG**

**SKRIPSI**

Disusun oleh :

MUHAMMAD.IBNU ROSYID

1401154219



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2019**