HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH E-*SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA APLIKASI BNI *MOBILE BANKING*

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh:

Nama: Anggi Haetami

NPM: 1401170320

Pembimbing,

(Dr. Teguh Widodo, S.E., S.T., M.M.)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2021