

## HALAMAN PERSETUJUAN

# **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA BNI MOBILE BANKING**

## SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi S1 Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

I Putu Jefry Sukma Adi Guna

1501184045



Pembimbing



Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., MT., MM

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2022**