

**PENGARUH *E- SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMERS SATISFACTION*  
TERHADAP *CUSTOMERS LOYALTY* PENGGUNA M-BANKING  
(MyBCA)**

**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh :**

**Nama : Azka Saffanah**

**NIM : 1401213037**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2025**