

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *ONLINE CUSTOMER*
RATING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *BCA MOBILE*
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA *BCA MOBILE* DI INDONESIA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana dari Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh :

RAYNOURA TRI RAMADHANA

1501210054



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2025**