

HALAMAN PENGESAHAN

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

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Dissusun oleh :

MUHAMMAD IBNU ROSYID

1401154219



UNIVERSITAS  
**Telkom**

Pembimbing

Dr. Maya Ariyanti, SE, MM

Krishna Kusumahadi, B.Sc., M.M

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