

**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**