

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan terhadap
Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah
(Studi kasus pada Bank BCA Cabang Lippo Karawaci)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



Nama : BAYU KAHFI RIZKITA

NIM : 2013 – 11 – 026

PROGRAM STUDI S-1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2017