



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
MELALUI KEPUASAN NASABAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen (S.M)**

**NAMA: MERFIA MAUREEN MAILUHU**

**NIM: 201511003**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**2019**