



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI NILAI  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH  
PADA INDUSTRI PERBANKAN PT. BANK PERMATA CABANG BRI II  
JAKARTA PUSAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen (S.M)**

**Disusun Oleh :**

**NAMA : YAYAH KHOIRIYAH**

**NIM : 2017-0101-328**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
JAKARTA  
2020**