



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN**  
(Studi Kasus Pada PT Bank Nationalnoba Cabang Kelapa Gading)

**SKRIPSI**

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

**NAMA: OSWALDO OSFREDO HUTAPEA  
NIM: 201511437**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
2019**