

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI (PERSERO) TBK.  
(STUDI KASUS PADA BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. CABANG  
KOTABUMI LAMPUNG UTARA)**

**SKRPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Diajukan Oleh :**

**NAMA : SHERLY KARIM**

**NIM : 2011-11-254**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**JAKARTA**

**2015**