

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Kasus Pada Nasabah PT. Bank BJB,Tbk Kantor Cabang Tamansari)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Sidang Skripsi  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

**Rita Berliana**

**154010163**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG**

**2019**