

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PENGGUNA
*ELECTRONIC BANKING***

**(Suatu Survey Pada Nasabah Bank BNI
Kantor Cabang Kota Bandung)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat Sidang Skripsi
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

ALFINA RAHMANIAH MUSLIM

NRP : 204010293



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

2025