

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH SERTA  
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH (SURVEI  
PADA NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING* DI BANK  
TABUNGAN NEGARA KCP SUMEDANG)**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**Dikdik Sunanjar**

**214010145**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG  
2025**