

TUGAS AKHIR
PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
SMART-BRANCH BANK MANDIRI DI YOGYAKARTA

THE EFFECT OF TRUST, QUALITY SERVICES AND CUSTOMER
EXPERIENCE ON CUSTOMER LOYALTY OF BANK MANDIRI SMART-
BRANCH IN YOGYAKARTA

Untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan Bisnis

Dosen Pembimbing:
Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., M.B.A.



Oleh:
Tika Maulidina
(19/441040/SV/16392)

D4 PERBANKAN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2023

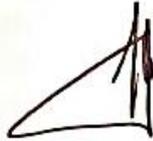
**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
SMART-BRANCH BANK MANDIRI DI YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Perbankan, Departemen Ekonomika dan Bisnis, Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada

Diterima dan disetujui,

Penguji I
Merangkap Ketua Penguji



Dra. Sufitri, M.M
NIP. 196302061987032001

Penguji II
Merangkap Sekretaris/DPM



Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., M.B.A.
NIKA. 111198008201706201

Penguji III
Anggota



Saiqa Iham Akbar BS., S.E., M.Sc.
NIKA. 111198810201802102

Mengetahui,
Ketua Departemen




Dr. Anggito Abimanyu, M.Sc
NIP. 196302191988031001

UNIVERSITAS GADJAH MADA
SEKOLAH VOKASI
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI PERBANKAN

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN DAN
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
SMART-BRANCH BANK MANDIRI DI YOGYAKARTA**

yang diajukan untuk diuji pada 16 Juni 2023 adalah hasil karya saya pribadi.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dengan sesungguhnya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik Tugas Akhir yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah adalah hasil pemikiran saya sendiri, berarti saya bersedia untuk melepaskan semua hak yang telah diberikan oleh Universitas Gadjah Mada.

Yogyakarta, 5 Juni 2023

Yang menyatakan,



Tika Maulidina

NIM. 19/441040/SV/16392