

**SOLVING CUSTOMER INFORMATION GAP THROUGH SOCIAL  
MEDIA TO ACHIEVE BANKING OUTCOMES: BRAND  
SATISFACTION, TRUST, AND LOYALTY**

Bachelor Internship Report

To Fulfil the Requirements of Attaining Undergraduate Degree (S1)

Examined by M. RAYNAL Marc (Toulouse Business School), July 17<sup>th</sup>, 2023



Authored By:

Archam Dezka Muhammad Ramadhan

19/440393/EK/22319

**DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA**

**2023**



**Solving Customer Information Gap Through Social Media to Achieve Banking Outcomes: Brand Satisfaction, Trust, And Loyalty**

Archam Dezka Muhammad Ramadhan, M. RAYNAL Marc (Toulouse Business School)

Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

**UNIVERSITAS GADJAH MADA**  
**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**




Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul:

***Solving Customer Information Gap Through Social Media to Achieve  
Banking Outcomes: Brand Satisfaction, Trust, and Loyalty***

Disusun oleh  
Archam Dezka Muhammad Ramadhan  
19/440393/EK/22319

Telah saya baca dengan seksama dan telah dinyatakan memenuhi standar ilmiah,  
baik jangkauan maupun kualitasnya, sebagai skripsi jenjang Pendidikan Sarjana (S1).

Telah diujikan pada 23 Oktober 2023

Tim Penguji	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Penguji 1	Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA, MPM., Ph.D. NIP 196006261988111001	
Penguji 2	Rocky Adiguna, SE., M.Sc., Ph.D. NIKA 111198901201904101	
Penguji 3	Agastya, Drs. MBA, MPM. NIP 196409261990031001	

Mengetahui,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan


Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.  
NIP 197805202005011002