

## HALAMAN JUDUL

### TUGAS AKHIR

**PENGARUH SERVICE PERFORMANCE DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK MANDIRI SMART BRANCH YOGYAKARTA UGM**

*THE IMPACT OF SERVICE PERFORMANCE AND CUSTOMER TRUST ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE AT BANK MANDIRI SMART BRANCH YOGYAKARTA UGM*

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan

Dosen Pembimbing:

Raden Roro Fosa Sarassina, M.B.A., Ph.D.



Oleh:

Alfiah Haniyah Nur Okta

20/457071/SV/17518

PROGRAM STUDI D4 PERBANKAN  
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2024

## HALAMAN PERSETUJUAN

### TUGAS AKHIR

**PENGARUH SERVICE PERFORMANCE DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK MANDIRI SMART BRANCH YOGYAKARTA UGM**

Disusun Oleh:

Alfiah Haniyah Nur Okta

20/457071/SV/17518

Telah diujikan dan diseminarkan

Pada tanggal 18 Juli 2024

Penguji I  
Merangkap Ketua Penguji



Dra. Sufitri, MM.

NIP. 196302061987032001

Penguji II  
Merangkap Sekertaris/DPTA



Raden Roro Fosa Sarassina, M.B.A., Ph.D.,

NIP. 111197806201707201

Penguji III  
Anggota Penguji



Dr. Augusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., MBA

NIKA. 111198008201706201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan



Dr. Augusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., MBA.

NIKA. 111198008201706201