

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi pada Bank Mandiri *Smart Branch* di Kota Yogyakarta Tahun 2022)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER
SATISFACTION***

(Study at Bank Mandiri *Smart Branch* in Yogyakarta City in 2022)

Untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan Manajemen

Dosen Pembimbing:

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



Oleh:

Maya Trisnawati
(20/457084/SV/17531)

D4 PERBANKAN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi pada Bank Mandiri *Smart Branch* di Kota Yogyakarta Tahun 2022)

Disusun Oleh:

Maya Trisnawati

20/457084/SV/17531

Telah disajikan dan diseminarkan

Pada tanggal 19 Juli 2024

Penguji I
Merangkap Ketua Penguji



Dr. Sufitri, MM.
NIP. 196302061987032001

Penguji II
Merangkap Sekretaris/DPTA



Raden Roro Fosa Sarassina, M.B.A., Ph.D.
NIP. 111197806201707201.

Penguji III
Merangkap Anggota Penguji



Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E.,
MBA
NIP:111198008201706201

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan



Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., MBA.
NIP. 111198008201706201