

HALAMAN JUDUL
TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA NASABAH BALE BTN (*BTN
AROUND LIFESTYLE ECOSYSTEM*) DI YOGYAKARTA

*THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER TRUST ON
CUSTOMER LOYALTY, MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION, AMONG
BALE BTN (BTN AROUND LIFESTYLE ECOSYSTEM) CUSTOMERS IN
YOGYAKARTA*

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan

Dosen Pembimbing:

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



Oleh :

Muhammad Farid

21/482266/SV/19917

PERBANKAN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

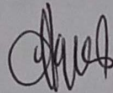
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA NASABAH BALE BTN (BTN AROUND LIFESTYLE ECOSYSTEM) DI Yogyakarta

Disusun oleh:
Muhammad Farid

21/482266/SV/19917

Telah diujikan dan diseminarkan
Pada tanggal 15 Juli 2025

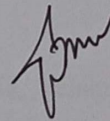
Penguji I/Ketua Penguji



Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheini, S.E.,
MBA.

NIKA. 111198008201706201

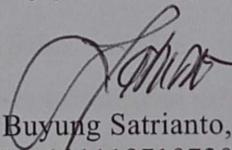
Penguji II/Sekretaris Penguji/Dosen
Pembimbing Akademik



Raden Roro Fosa Sarassina, MBA.,
Ph.D.


NIKA. 111197806201707201

Penguji III/ Anggota Penguji



Elton Buyung Satrianto, S.E., M.B.A
NIP. 1311197107201802101

Mengetahui,
Ketua Departemen Ekonomika dan Bisnis
Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada



Dr. Anggi Rahajeng, S.E., M.Sc., GRCE.
NIP. 111198301201209201