

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-CHANNEL DAN KUALITAS  
PELAYANAN TATAP MUKA TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PENABUNG (STUDI PADA BANK KALSEL  
DI KABUPATEN BARITO KUALA)**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)**

**Oleh:  
DENI  
NIM. 1720420310015**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS  
BANJARMASIN  
2021**