

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DAN  
LOYALITAS NASABAH PENABUNG AKTIF  
PT BANK BUKOPIN CABANG BANJARMASIN**

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

**Oleh:**

**AKHMAD DARMA PUTERA**

**1720420310004**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
BANJARMASIN  
2020**