

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *LIVIN BY MANDIRI*  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH  
PT BANK MANDIRI DI BANJARMASIN  
PADA MASA PANDEMI *COVID-19***

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

**Oleh:**

**OLIVIA JANUARTI  
NIM. 1720420320046**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS  
BANJARMASIN  
2022**