

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**