

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING* (PT BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO TBK  
CABANG BANJARMASIN SAMUDERA)**

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

**Oleh :**

**NADIA MAULIDITTA SEPTIANA  
NIM. D2A215007**



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