

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KOMITMEN BANK, KOMUNIKASI BANK, DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG
DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN**

**Survei Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro
Yogyakarta**

Disusun Oleh:

Cintia Elisabeth Girsang

**Skripsi ini telah di pertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 7 September 2018
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima**

Ketua Penguji/Pembimbing I

Dr. Wisnalmawati, MM
NIP: 19620422 199003 2 001

Penguji I

Drs. Ign. Agus Suryono, MM
NIP: 19640323 199103 1 001

Penguji / Pembimbing II

Surpiko Hapsoro Darpito, SE, M.Si
NIK: 2 7401 980185 1

Penguji II

Drs. Tugiyono, MM
NIP. 19670710 199302 1 002

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta**

DR. Dyah Sugandhini, SE, M.Si
NIK: 2 1706 950021 1

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KOMITMEN BANK, KOMUNIKASI BANK, DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG
DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN**
**Survei Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro
Yogyakarta**

Diajukan untuk diuji pada hari Jumat, 7 September 2018 adalah hasil skripsi.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian atau simbol yang menunjukkan sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin dari penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru orang lain seolah pikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas, batal saya terima

Yogyakarta, 7 September 2018

g Memberi Pernyataan



Cintia Elisabeth Girsang

Saksi 1, Sebagai Pembimbing I

Dr. Wisnalmawati, MM

NIP: 19620422 199003 2 001

Saksi 2, Sebagai Pembimbing II

Surpiko Hapsoro Darpito, SE, M.Si

NIK: 2 7401 980185 1

Saksi 3, Sebagai Penguji I

Drs. Ign. Agus Suryono, MM

NIP: 19640323 199103 1 001

Saksi 4, Sebagai Penguji II

Drs. Tugiyono, MM

NIP. 19670710 199302 1 002