

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN KUALITAS KOMUNIKASI  
KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI  
KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI  
DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Magister Manajemen Strata Dua

Oleh :

**NAMA : NANDJAR WILUDJENG**

**NIM : 9012008027**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2011**