

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**