

PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* DAN *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (SURVEI PADA NASABAH PT. BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU PALEMBANG)



Oleh:

PUTRI MELINIA

NIM: 1820603116

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN RADEN FATAH
PALEMBANG**

2022