

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY DAN *ELECTRONIC WORD
OF MOUTH* PADA *MOBILE BANKING* PT. BANK
CENTRAL ASIA TBK DI PONTIANAK DENGAN
CUSTOMER COMPANY IDENTIFICATION
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI



THEODATA FLORENSIA RENI

NIM. B1021181061

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK**

2022