

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Theodata Florensia Reni
NIM : B1021181061
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Tanggal Ujian : 20 Januari 2023

Judul Skripsi :

Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty dan Electronic Word of Mouth pada Mobile Banking BCA PT. Bank Central Asia Tbk di Pontianak dengan Customer Company Identification sebagai Variabel Mediasi

Menyatakan bahwa Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 20 Januari 2023



Theodata Florensia Reni

B1021181061