

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis dengan judul :

**PENGARUH PROGRAM PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PRODUK KREDIT MIKRO (Study Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (Bank BJB) Cabang Bandar Lampung)**

adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya tulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut *plagiarisme*.

2. Hak Intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya, saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 17 November 2015  
**Pembuat pernyataan,**



**Shafitranata**  
**NPM. 1321011051**