

LAMPIRAN

Lampiran I Daftar Pertanyaan Kuesioner

Saya adalah mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya Tangerang Selatan Fakultas Humaniora dan Bisnis Jurusan Manajemen sedang melakukan penelitian untuk Skripsi S1 sebagai salah satu syarat kelulusan. Judul penelitian mengenai “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dimediasi oleh Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri”. Saya mengharapkan ketersediaan dari Saudara sekalian untuk menjawab pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner ini dengan lengkap dan benar. Atas kesediaan Saudara/I, saya ucapkan terima kasih.

A. Data Responden

Silakan beri tanda silang (X) pada jawaban yang paling tepat dan sesuai.

1. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Domisili :
 - a. Jakarta Pusat
 - b. Jakarta Barat
 - c. Jakarta Timur
 - d. Jakarta Selatan
 - e. Jakarta Utara
 - f. Lainnya
3. Pendidikan terakhir :
 - a. D3
 - b. S1
 - c. S2
 - d. Lainnya..
4. Berapa Penghasilan anda saat ini?
 - a. <Rp. 3.000.000
 - b. Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000
 - c. >Rp. 5.000.000
5. Berapa lama Anda menjadi nasabah di Bank Mandiri?

- d. <1 Tahun
 - e. 1-3 Tahun
 - f. >3 Tahun
6. Transaksi menggunakan Bank Mandiri dalam sebulan?
- a. < 3 Kali
 - b. 3-5 Kali
 - c. Lebih dari 5 Kali

B. Pernyataan

Berilah tanda check list (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda

Keterangan :

STS (Sangat Tidak Setuju) = 1 Poin

TS (Tidak Setuju) = 2 Poin

N (Netral) = 3 Poin

S (Setuju) = 4 Poin

SS (Sangat Setuju) = 5 Poin

No.	Pernyataan	Kategori				
		STS	TS	N	S	SS
Kepercayaan (X1)						
a. Kesungguhan (<i>Benevolence</i>)						
1	Bank Mandiri selalu berusaha menjaga kerahasiaan data nasabahnya					
b. Kemampuan (<i>Ability</i>)						
2	Bank Mandiri memiliki kemampuan untuk menjaga keamanan transaksi nasabah					
c. Integritas (<i>Integrity</i>)						
3	Karyawan Bank Mandiri selalu menjalankan transaksi sesuai dengan SOP yang berlaku					
Kualitas Layanan (X2)						
a. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1	Fasilitas di kantor cabang Bank Mandiri lengkap dan memudahkan nasabah					
b. Keandalan (<i>Reliability</i>)						
2	Bank Mandiri memberikan layanan yang cepat dan sesuai kebutuhan nasabah					
c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
3	Bank Mandiri merespons permintaan dan keluhan nasabah dengan cepat dan akurat					
d. Jaminan (<i>Assurance</i>)						

4	Bank Mandiri memberikan rasa aman kepada nasabah saat bertransaksi					
e. Empati (<i>Empathy</i>)						
5	Bank Mandiri peduli terhadap kebutuhan dan masalah nasabah					
Loyalitas (Y)						
a. Loyalitas Kognitif (<i>Cognitive Loyalty</i>)						
1	Pelayanan Bank Mandiri lebih baik dibandingkan bank lain					
b. Loyalitas Afektif (<i>Affective Loyalty</i>)						
2	Saya bangga menjadi nasabah Bank Mandiri.					
c. Loyalitas Konatif (<i>Conative Loyalty</i>)						
3	Saya percaya dan berencana tetap menggunakan layanan Bank Mandiri					
d. Loyalitas Tindakan (<i>Action Loyalty</i>)						
4	Saya akan merekomendasikan Bank Mandiri kepada keluarga dan teman					
Kepuasan Nasabah (Z)						
a. Sikap Pelanggan (<i>Customer Attitude</i>)						
1	Saya menilai produk dan layanan Bank Mandiri memenuhi ekspektasi saya					
b. Kebahagiaan Pelanggan (<i>Customer Happiness</i>)						
2	Saya merasa pelayanan Bank Mandiri ramah, aman, dan terpercaya					
c. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)						
3	Pelayanan di Bank Mandiri selalu memuaskan dan konsisten					

Lampiran 2 Transkrip JSDP



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA

Jalan Cendrawasih Raya Blok B7/P, Sawah Baru, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15413
Website : www.upj.ac.id / e-Mail : info@upj.ac.id (mailto:info@upj.ac.id) / Telepon : 021 - 7455555

LAPORAN REKAP PRESTASI MAHASISWA

Perguruan Tinggi : Universitas Pembangunan Jaya

Periode Akademik :

Status Valid : Valid

Jenis Aktivitas : Semua

No.	NIM	Nama	Program Studi	Jenis Aktivitas	Tanggal Mulai Aktivitas	Tanggal Akhir Aktivitas	Nama Aktivitas	Tingkat Prestasi	Valid	SKPI	Poin	validator
1	2020021220	JOSHUA HENDRAWAN	S1 - Manajemen	Aktivitas Kemahasiswaan	2021-10-15	2024-07-04	Mahasiswa Blended - Mahasiswa bekerja sebagai Admin Operation Selama 2 Tahun 8 Bulan 21 Hari periode 15 Oktober 2024 sampai dengan 04 Juli 2024 di KSP Tunas Mulia Unggul, Jakarta Pusat	Nasional	✓	✗	500.00	Muhammad Anwar Sanusi, S.Pd.
2	2020021220	JOSHUA HENDRAWAN	S1 - Manajemen	Aktivitas Kemahasiswaan	2021-10-15	2024-07-04	Mahasiswa Blended - Mahasiswa bekerja sebagai Admin Operation Selama 2 Tahun 8 Bulan 21 Hari periode 15 Oktober 2024 sampai dengan 04 Juli 2024 di KSP Tunas Mulia Unggul, Jakarta Pusat	Nasional	✓	✗	500.00	Muhammad Anwar Sanusi, S.Pd.
TOTAL											1000	

Lampiran 3 Form Pengajuan TA Skripsi

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PENGAJUAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-01
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Joshu Hendrawan
 Prodi/NIM : Manajemen / 2020021220
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus PT Bank Mandiri Area Jakarta)

Telah memenuhi syarat pengajuan Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	Jumlah sks lulus (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
2	Mata kuliah prasyarat (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
3	IPK minimal 2,00	✓	
4	Tidak sedang terkena sanksi akademik/sanksi lainnya	✓	
5	Poin JSDP (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
6	Mengumpulkan Proposal Skripsi (sesuai ketentuan Prodi)		
7	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	

Tangerang Selatan, 22 Maret 2025

Mengajukan,	Menyetujui,	Mengetahui,
		
Josua Hendrawan	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.	Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

Formulir dibuat rangkap 2 (dua): Asli : untuk prodi, Copy 1 : untuk mahasiswa

Lampiran 4 Transkrip Nilai

TRANSKRIP NILAI SEMENTARA

Nama / Name : JOSHUA HENDRAWAN
 Tempat dan Tanggal Lahir / Place and date of birth : Jakarta, 31 Oktober 2000
 Program Studi / Study Program : Manajemen /
 Fakultas / Faculty : Fakultas Humaniora dan Bisnis / Faculty of Humanities and Business
 Jenjang / Grade : Strata 1 / Under Graduate Program
 Nomor Induk Mahasiswa / Identification Number : 2020021220

No	Mata Kuliah / Course Title	K/C	HM/G	No	Mata Kuliah / Course Title	K/C	HM/G
1	Pengenalan Bisnis dan Manajemen / Introduction to Business and Management	3	B+	25	Pengembangan Usaha / Venture Development	3	A-
2	Pengenalan Akuntansi / Introduction to Accounting	3	A	26	Etika Bisnis / Business Ethics	3	A-
3	Ekonomi Mikro / Micro Economics	3	A-	27	Manajemen Strategik / Strategic Management	3	A-
4	Bahasa Indonesia / Indonesian	2	B+	28	Analisis Multivariat / Multivariate Analysis	3	A-
5	Bahasa Inggris / English	2	A-	29	Kewirausahaan Sosial / Sociopreneurship	3	A
6	Dasar Logika Matematika / Logical and Mathematical Reasoning	3	A	30	Perilaku Konsumen / Consumer Behavior	3	B+
7	Wawasan Kewirausahaan / Entrepreneurship Mindset	2	B+	31	Kepemimpinan / Leadership	3	A-
8	Ekonomi Makro / Macro Economics	3	A-	32	Metode Penelitian Bisnis / Business Research Method	3	A-
9	Hukum Bisnis / Business Law	3	A-	33	Manajemen Bisnis Internasional / International Business Management	3	A-
10	Statistika Bisnis / Business Statistics	3	A-	34	Manajemen Risiko / Risk Management	3	A-
11	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan / Pancasila Ideology and Civic Education	3	A	35	Manajemen Investasi / Investment Management	3	A-
12	Agama / Study Of Religion	2	A	36	Budaya Perusahaan / Corporate Culture	3	A-
13	Kewirausahaan Dasar / Fundamental Entrepreneurship	3	A-	37	Seminar Topik Mutakhir Pemasaran / Seminar on Contemporary Marketing Topics	3	A-
14	Penciptaan Usaha Baru / New Venture Creation	3	A-	38	Manajemen Ritel / Retail Management	3	A
15	Manajemen Pemasaran / Marketing Management	3	A	39	Kerja Profesi / Internship	3	A-
16	Manajemen Operasi / Operation Management	3	B+	40	Pemasaran Global / Global Marketing	3	A-
17	Manajemen Sains / Science Management	3	A	41	Manajemen Jasa / Service Management	3	A-
18	Perilaku Organisasi / Organizational Behavior	3	A-	42	Manajemen Perubahan / Change Management	3	A-
19	Pembangunan Berkelanjutan / Sustainable Development	2	A-	43	Riset Pemasaran / Marketing Research	3	B+
20	Manajemen Keuangan / Financial Management	3	A	44	Pengelolaan Keuangan Individu / Personal Finance	3	A-
21	Manajemen Sumberdaya Manusia / Human Resource Management	3	B+	45	Kompensasi Strategik / Strategic Compensation	3	A-
22	Komunikasi Bisnis / Business Communication	3	A	46	Parkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) / Introduction to Information Technology and Communication	3	A-
23	Manajemen Akuntansi / Accounting Management	3	A-	47	Sistem Informasi Manajemen / Management Information System	4	A-
24	Lembaga Keuangan dan Pasar Modal / Financial and Capital Market Institution	3	A	48	Hakl Desain / Patent & Trademark	3	B+
Judul Tugas Akhir / Final Assignment :							
Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dimediasi oleh Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Bank Index Selindo Area Jakarta)							
The Influence of Trust and Service Quality on Loyalty Mediated by Customer Satisfaction (Case Study of PT Bank Index Selindo Jakarta Area)							
Keterangan :		Jumlah sks kumulatif / Total Of Credits		140			
HM/G : Huruf Mutu / Grade		Indeks Prestasi Kumulatif / Cumulative GPA		3.71			
K/C : Kredit / Credit		Jumlah sks lulus / Number of credits passed		140			

Tangerang Selatan, 22 Maret 2025
Kepala Biro Pendidikan

Yunus Widjaja, S.Kom, M.M.
NIP. 08.0821.012

Lampiran 5 KRS Semester Berjalan



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA

Jalan Cendrawasih Raya Blok B7/P, Sawah Baru, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15413
Website : www.upj.ac.id / e-Mail : info@upj.ac.id (mailto:info@upj.ac.id) / Telepon : 021 - 7455555

NAMA MAHASISWA : JOSHUA HENDRAWAN **JURUSAN** : MANAJEMEN
N I M : 2020021220 **SEMESTER** : 9
JUMLAH SKS YANG DIPEROLEH : 6 **IPK** : 3,71

KARTU RENCANA STUDI

2024/2025 GENAP

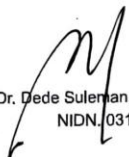
Mata Kuliah yang ditempuh, antara lain :

NO.	KODE MK	MATA KULIAH	SKS	KELAS	DOSEN PEMBINA
1.	BMG402	Skripsi	6	MANBL	Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.

MAHASISWA,


JOSHUA HENDRAWAN
2020021220

Tangerang Selatan, 5 Februari 2025
PEMBIMBING AKADEMIK,


Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
NIDN. 0310058503

Lampiran 6 Form Bimbingan Skripsi

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-03
---	---	----------------------

Nama Mahasiswa : Joshua Hendrawan
 Prodi/NIM : Manajemen / 2020021220
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
 TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH
 (Studi Kasus PT Bank Mandiri Area Jakarta)

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing
1	03/03/25	Diskusi topic Penelitian	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2	14/03/25	Meneliti Data ^{Fenomena} Perbankan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
3	22/03/25	Meneliti Data ^{Bank} Perbankan ^{PT Bank}	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
4	23/03/25	Revisi Grand theory	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
5	25/04/25	Revisi Bab 1 : ^{Setelah} sidang seminar ^{proposal}	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
6	03/05/25	Diskusi untuk membuat kuesioner	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
7	07/06/25	Diskusi Penulisan Bab 4	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
8	17/06/25	Review Bab 1-5	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
9				
10				
11				
12				
13				
14				

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

	
Joshua Hendrawan	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc.

Lampiran 7 Formulir Pengajuan Sidang Akhir

	FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA	SPT-I/04/SOP-06/F-01
		<i>Nilai Berkas</i>

Nama Mahasiswa : Joshua Hendrawan
 Prodi/NIM : Manajemen / 2020021220
 Judul Skripsi/TA : PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
 DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH PT BANK MANDIRI
 Dosen Pembimbing : 1. Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc.
 : 2.
 Dosen Penguji : 1. Mohamad Trio Febriantoro, S.E., M.M., Ph.D. D. JAD :
 : 2. Windarko, S.T., M.M. JAD :
 : 3. JAD :
 Jadwal Sidang : Tempat : Hari/Tanggal:

Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	✓	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	✓	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	✓	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	✓	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	✓	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	✓	

Tangerang Selatan, 21 Juni 2025

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
 Joshua Hendrawan Mahasiswa	 Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc. Dosen Pembimbing	 Yusuf Iskandar, S.Si., M.M. Koordinator Skripsi/TA	 Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. Kaprodi

Lampiran 8 Persetujuan Dosen Pembimbing Skripsi

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN NASABAH PT BANK MANDIRI**

Nama : Joshua Hendrawan
NIM : 2020021220
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 21 Juni 2025

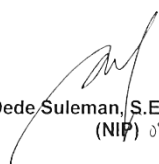
Menyetujui:

Dosen Pembimbing



Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc.
(NIP) 08.012.21.001

Kepala Program Studi



Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
(NIP) 09.0122.001

Lampiran 9 Lembar Pengesahan Skripsi

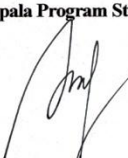
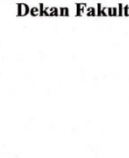
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN NASABAH PT BANK MANDIRI**

SKRIPSI

Oleh:
Joshua Hendrawan
2020021220

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal:

	Tanda Tangan	Tanggal
Dosen Pembimbing :		
Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc. (08.0124.001)		14/07/25
Dosen Penguji 1 :		
Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D. (08.0722.015)		14/07/25
Dosen Penguji 2 :		
Windarko, S.T., M.M. (08.0823.020)		15/7-25
Kepala Program Studi Manajemen	Mengetahui: Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis	
 Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. (08.0122.001) (14/07/2025)	 Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D. (08.0920.027) ()	

*Lampiran 10 Surat Pernyataan Originalitas Skripsi Kesiediaan Publikasi, dan
Pelimpahan Hak Cipta*

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN
PUBLIKASI, DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Joshua Hendrawan
NIM : 2020021220
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH PT BANK MANDIRI**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apa pun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*Online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan,



Joshua Hendrawan
2020021220

Lampiran 11 Persetujuan Penulisan Skripsi

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-02
		No. Rekaman

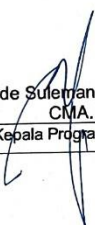
Nama Mahasiswa : Joshua Hendrawan
 Prodi/NIM : Manajemen / 2020021220
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.

Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc.	0308118803	Asisten Ahli

Tangerang Selatan,

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,
 Yusuf Ikandar, S.Si., M.M. Koordinator Skripsi/TA	 Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. Kepala Program Studi	 Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc. Dosen Pembimbing

Lampiran 12 Formulir Revisi Dosen Penguji 1

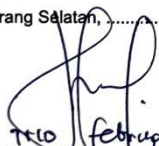
 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Joshua Hendrawan
 Program Studi/NIM : Manajemen / 2020021220
 Judul Skripsi : PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH PT BANK MANDIRI
 Jadwal Sidang : Kamis, 03 Juli 2025
 Dosen Penguji 1 : Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D. D.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

1. Perbaikan bab 1 pembahasan terlalu melebar dan Fokus terhadap variabel yang diteliti dan sumbernya.
2. Perbaikan format
3. Perbaikan sitasi
4. Sesuaikan lampiran kuesioner
5. Jelaskan pada masing-masing ² konstruk respon
6. Perbaiki bab 4
7. Perbaiki bab 5.

Tangerang Selatan,


 M. Trio Febriyantoro S.E., M.M., Ph.D.
 Dosen Penguji 1
 *Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Lampiran 13 Formulir Revisi Dosen Penguji 2

	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Joshua Hendrawan
 Program Studi/NIM : Manajemen / 2020021220
 Judul Skripsi : PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH PT BANK MANDIRI
 Jadwal Sidang : Kamis, 03 Juli 2025
 Dosen Penguji 2 : Windarko, S.T., M.M.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

1. Cetak hard copy
2. Lengkapi BAB IV
3. Perbaikan Pembahasan dgn deskripsi data & keterbacaan item.
4. Kembalikan Revisi BAB V & VI sent ^{acc} proposal.

Tangerang Selatan, 4/7-25



Dosen Penguji 2*
 *Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Lampiran 14 Formulir Revisi Dosen Pembimbing

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Joshua Hendrawan
Program Studi/NIM : Manajemen / 2020021220
Judul Skripsi : PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH PT BANK MANDIRI
Jadwal Sidang : Kamis, 03 Juli 2025
Dosen Pembimbing : Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

→ mengkur kata pengantar
→ menambahkan output : yg belum ditambahkan

Tangerang Selatan,



Dosen Pembimbing*

*Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi