

**THESIS ANALISIS PENGARUH RELIABILITY, PRIVACY AND SECURITY,  
WEBSITE DESIGN DAN CUSTOMER SERVICE & SUPPORT TERHADAP E-  
BANKING LOYALTY MELALUI E-BANKING SATISFACTION PADA  
PELANGGAN PENGGUNA BNI MOBILE DI SURABAYA**

**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar**

**Sarjana Magister Strata Dua**

**Oleh:**

**NAMA : GERALD LEONARDO VERANSI KAENG**

**NPM 02619220033**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**

**KAMPUS SURABAYA**

**2023**