

LEMBAR PENGESAHAN

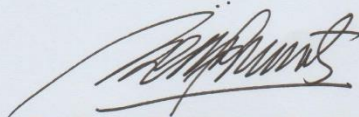
PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-RECOVERY SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION*
(Studi Kasus pada Mahasiswa Unikom Pengguna Mobile Banking BNI KCP Unikom)

The Effect of E-Service Quality and E-Recovery Service Quality on E-Satisfaction
(Case Study on Unikom Students of BNI KCP Unikom Mobile Banking Users)

Ari Farhanur Rifky
NIM. 21215147

Telah disetujui dan disahkan di Bandung Februari 2020

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Dr. Raeny Dwi Santy, SE., M.Si
NIP. 4127.34.02.006

Mengetahui,

**Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis**



Prof. Dr. Hj. Dwi Kartini, SE., Spec. Lic
NIP. 4127.70.019

**Ketua Program Studi
Manajemen**



Dr. Lita Wulantika, SE., M.Si
NIP. 4127.34.02.004