



**UNIVERSITAS ANDALAS**  
**PERAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PT. PEGADAIAN (PERSERO) PADANG**

**TUGAS AKHIR**

Oleh :

**BUDI KURNIAWAN**  
**2000512048**

**Dosen Pembimbing:**

**Hendra Lukito, S.E., M.M., Ph.D**  
**197106242006041007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**2022**