

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK DKI CABANG PEMBANTU PASAR INDUK KRAMAT JATI  
MENGUNAKAN *BANKING SERVICE QUALITY***

TUGAS AKHIR

Disusun oleh:  
PUTRINDA ARINITA  
1201120144



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK DKI CABANG PEMBANTU PASAR INDUK KRAMAT JATI  
MENGUNAKAN *BANKING SERVICE QUALITY***

***THE EFFECT OF BANKING SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF  
BANK DKI CABANG PEMBANTU PASAR INDUK KRAMAT JATI***

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

PUTRINDA ARINITA

1201120144



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2016**