

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. RABOBANK

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

NAMA : RONALD NAPITUPULU
NIM : 03103 – 015



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. RABOBANK

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen

NAMA : RONALD NAPITUPULU
NIM : 03103 – 015



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ronald Napitupulu
NIM : 03103 – 015
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : “ **ANALISA KUALITAS PELAYANAN
PT. RABOBANK ”**

Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh :
Pembimbing

(Arief Bowo Prayoga K, SE. MM)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen

(Dra. Yuli Harwani, MM.)

Tanggal :

(Arief Bowo Prayoga KSE. MM)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Kualitas Pelayanan PT. Rabobank

(Studi kasus PT. Rabobank Cabang Rasuna Said)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Ronald Napitupulu

03103 – 015

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 17 Februari 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(Arief Bowo Pravoga K, SE. MM)

Anggota Dewan Penguji I

(Dra. Yuli Harwani, MM.)

Anggota Dewan Penguji II

(Lianah, SE. M.Com.)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ronald Napituppulu
Nim : 03103-015
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplak).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Maret 2010

Materai Rp. 6000

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Ronald Napituppulu)
Nim : 03103 - 015