

# **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 :



( Arief Bowo Prayoga K, SE. MM )

Tanggal :

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
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



**UNIVERSITAS MERCUBUANA** (Arief Bowo Pravoga K, SE, MM)

**MERCUBUANA**  
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 Napitupulu  
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 Napitupulu)  
Nim : 03103 - 015