

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
BANK MANDIRI CABANG JAKARTA MEGA KUNINGAN**

**Skripsi**

**NAMA : MEIDHITA  
NIM : 43107120 - 062**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2010**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
BANK MANDIRI CABANG JAKARTA MEGA KUNINGAN**

**Skripsi**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata I**

**NAMA : MEIDHITA  
NIM : 43107120 - 062**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2010**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meidhita

NIM : 43107120 – 062

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Maret 2010

(Meidhita)

43107120 - 062

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Meidhita  
NIM : 43107120 – 062  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Bank Mandiri Cabang Jakarta Mega Kuningan**  
Tanggal Lulus Ujian : 18 Maret 2010

Disahkan oleh:  
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
(Arief Bowo Prayoga K, SE.,MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen - S1

(Dra. Yuli Harwani R,MM)

(Arief Bowo Prayoga K, SE.,MM)

## **LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

Skripsi

Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Bank Mandiri Cabang Jakarta Mega Kuningan

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**Meidhita**

**43107120 - 062**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 18 Maret 2010

**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi**

Arief Bowo Prayoga K, SE.,MM

**Anggota Dewan Penguji**

Maman Fathurochman, SE

**Anggota Dewan Penguji**

Daru Asih, SE, M.Si