



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK MESTIKA DHARMA CABANG JAKARTA BIAK**

(Studi Eksplanatif Terhadap Nasabah Bank Mestika Dharma Tahun 2019)

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Advertising & Marketing Communication

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

METY MULYATI

44314120007

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020