



**ANALISIS KUALITAS JASA, KEPUASAN,  
DAN KEPERCAYAAN NASABAH  
DALAM MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH PKBL**

**KARYA AKHIR**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pasca  
Sarjana Program Magister Manajemen

**Oleh:**

**Kuncoro**

**55106120110**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2009**



**ANALISIS KUALITAS JASA, KEPUASAN,  
DAN KEPERCAYAAN NASABAH  
DALAM MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH PKBL**

**KARYA AKHIR**

**Oleh:**

**Kuncoro**

**55106120110**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2009**



**Oleh:**

**Wahyudi**

**55106120040**

**ANALISIS KORELASI TINGKAT KUALITAS PELAYANAN  
JASA BANK "X" DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
NASABAH DAN TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH  
DALAM MEMPENGARUHI TINGKAT LOYALITAS  
NASABAH PKBL**

**KARYA AKHIR**

**Oleh:**

**Kuncoro**

**55106120110**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2009**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA