



**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH PT. BANK BUMI ARTA, TBK
CABANG PANGERAN JAYAKARTA**

KARYA AKHIR

**OLEH
ERFAN SURYONO
5510412-099**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**



**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH PT. BANK BUMI ARTA, TBK
CABANG PANGERAN JAYAKARTA**

KARYA AKHIR

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK
MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

Oleh

Erfan Suryono

5510412-099

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

2009