



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA INTERNET BANKING  
PT. BANK CIMB NIAGA Tbk  
CABANG WISMA PONDOK INDAH**

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
OLEH  
KHAIRUL AZHARI

55107110054

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2010**