



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN  
SIMPANAN TABUNGAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PT.BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk  
(PERSERO) CABANG SERANG**

**KARYA AKHIR**

UNIVERSITAS  
OLEH  
LISTIAWATI  
NIM : 55108010018  
MERCU BUANA

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