

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Simpanan  
Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah  
PT.Bank Rakyat Indonesia, Tbk (PERSERO)  
Cabang Serang**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Listiawati

NIM : 55108010018

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2010

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa sumber kebenarannya.

**Jakarta, Agustus 2010**

**Listiawati**

**(55108010018)**