



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

ANALISIS KINERJA INTERNET BANKING BNI DALAM  
MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DAN BERDAMPAK PADA  
LOYALITAS NASABAH



RIZALDY

UNIVERSITAS  
5510 711 0120  
MERCU BUANA

MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

2011



**ANALISIS KINERJA INTERNET BANKING BNI  
DALAM MEMPENGARUHI KEPUASAN  
NASABAH DAN BERDAMPAK PADA  
LOYALITAS NASABAH**

**KARYA AKHIR**

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

**OLEH**

**RIZALDY**

**NIM : 5510 711 0120**

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

**2011**