

## PENGESAHAN

Judul : **Analisis Kualitas Layanan *Call Center* Halo Bukopin 14005 Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Khairani

NIM : 55107120060

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 1 Agustus 2010

Mengesahkan :

**Direktur Pascasarjana**

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Ir. Dana Santoso, M.Eng., Sc., Ph.D.**

**Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D.**

**Pembimbing Utama**

**Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, M.Sc.**