

TUGAS AKHIR

ANALISA PENGARUH BANK SERVICE QUALITY (BSQ) CUSTOMER SERVICE OFFICER TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DENGAN ANALISIS STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)

(Studi Kasus di PT Bank BCA Tbk KCU Bekasi)

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Nama : Ruth Michela Christine

NIM : 41618110089

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**