

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**  
**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN NASABAH PT BCA TBK CABANG ALFA**  
**TOWER**

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Kelulusan Mata Kuliah Kerja Praktek**  
**Pada Program Sarjana Strata (S1)**



Nama : Muhammad Fawwaz Putro Utomo

NIM : 41615110015

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**2019**