

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH *SMART BRANCH* BANK MANDIRI DI YOGYAKARTA

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF SMART BRANCH BANK MANDIRI IN YOGYAKARTA

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan

Dosen Pembimbing:

Raden Roro Fosa Sarassina, M.B.A., Ph. D



Oleh:

Yulia Nur Cahyani

19/441044/SV/16396

**PROGRAM STUDI D4 PERBANKAN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH *SMART BRANCH* BANK MANDIRI
DI YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan
pada Program Studi Perbankan, Departemen Ekonomika dan Bisnis, Sekolah
Vokasi Universitas Gadjah Mada

Diterima dan disetujui,

Penguji I
Merangkap Ketua Penguji



Dra. Sufitri, M.M
NIP. 196302061987032001

Penguji II
Merangkap Sekretaris/DPM



Raden Roro Fosa Sarassina, M.B.A., Ph. D
NIKA. 111197806201707201

Penguji III
Anggota



Saiqa Ilham Akbar BS., S.E., M.Sc
NIKA. 111198810201802102

Mengetahui,
Ketua Departemen



Dr. Anggito Abimanyu, M.Sc.
NIP. 196302191988031001