

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL PT. INDONESIAN PEOPLE'S BANK ON SERVICE QUALITY USING THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan

Dosen Pembimbing:

Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., MBA.



Oleh :

Vika Mei Anggraita

19/447235/SV/16929

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

2023

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

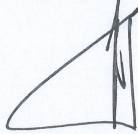
TUGAS AKHIR

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

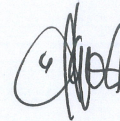


Dra. Sufitri, M.M.

NIP. 196302061987032001

Penguji II

Merangkap Sekretaris/Dosen Pembimbing Tugas
Akhir



Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., MBA.

NIKA. 11119008201706201

Penguji III

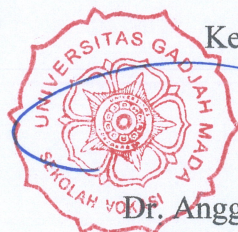
Merangkap Anggota Penguji



Raden Roro Fosa Sarassina, MBA., Ph.D.

NIP. 111197806201707201

Mengetahui,
Ketua Departemen



Dr. Anggito Abimanyu, M. Sc.

NIP. 196302191988031001