

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH
MENGUNAKAN MESIN *CUSTOMER SERVICE* DIGITAL MANDIRI
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(STUDI KASUS PADA BANK MANDIRI KCP YOGYAKARTA
DIPONEGORO)**

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL USING AN
INDEPENDENT DIGITAL CUSTOMER SERVICE MACHINE WITH THE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD
(CASE STUDY AT BANK MANDIRI KCP YOGYAKARTA DIPONEGORO)***

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan

Dosen Pembimbing:

Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., M.B.A., CDM



Oleh:

**Anita Nursoleha
(20/457072/SV/17519)**

**PROGRAM STUDI D4 PERBANKAN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH
MENGUNAKAN MESIN *CUSTOMER SERVICE* DIGITAL MANDIRI
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(STUDI KASUS PADA BANK MANDIRI KCP YOGYAKARTA DIPONEGORO)

Disusun Oleh:

Anita Nursoleha

20/457072/SV/17519

Telah diujikan dan diseminarkan

Pada tanggal 18 Juli 2024

Penguji I

Merangkap Ketua Penguji



Dra. Sufitri, MM

NIP. 196302061987032001

Penguji II

Merangkap Sekretaris/DPM



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

NIKA: 111198008201706201

Penguji III

Anggota



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

NIP. 111198510202001101

Mengetahui,

Ketua Departemen Ekonomika dan Bisnis



Dr. Anggito Abimanyu, M.Sc., GRCP.

NIP. 19630219198803