

## **TUGAS AKHIR**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN BTN  
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS:  
PENGGUNA BTN MOBILE BANKING DI BTN KC MAGELANG)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY OF  
BTN MOBILE BANKING ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY:  
BTN MOBILE BANKING USERS AT BTN KC MAGELANG)***

**Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan**

**Dosen Pembimbing:**

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



**Oleh:**

**Firmansyah**

**19/450773/SV/17111**

**PERBANKAN**

**DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS GADJAH MADA**

**2021**