

TUGAS AKHIR

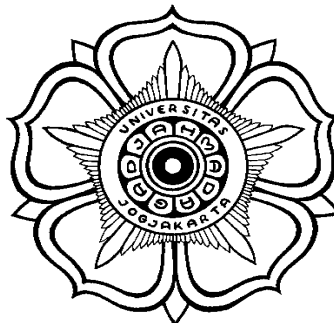
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN CITRA PENSIUN:
PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA
PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN), Tbk
KANTOR CABANG YOGYAKARTA 2015**

***THE SERVICE QUALITY ANALYSIS TOWARDS CUSTOMER
SATISFACTION RATE of CITRA RETIREMENT SAVINGS:
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) APPROACH at PT
NATIONAL RETIREMENT BANK (BTPN), Tbk
YOGYAKARTA BRANCH OFFICE 2015***

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya

Dosen Pembimbing:

Anggi Rahajeng, S.E., M.Ec.



Oleh:

Aryanti Dwi Anggorowati

12/332714/SV/01429

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

2015