

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI  
(PERSERO), TBK CABANG KAPTEN MUSLIM  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh :**

**JULIANA  
NPM : 07 832 0141**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTASEKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2013**

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah  
Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Kapten Muslim  
Medan  
Nama Mahasiswa : Juliana  
No. Stambuk : 07 832 0141  
Jurusan : Manajemen

Menyetujui  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



( Dra. Hj. Rafiah Hasibuan, MM )

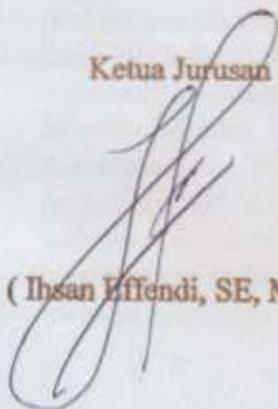


( Dhian Kesalina, SE, MM )

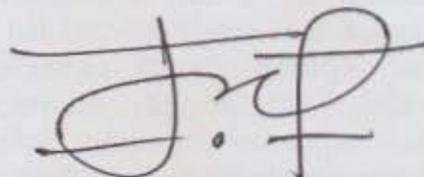
Mengetahui

Ketua Jurusan

Dekan



( Ihsan Effendi, SE, MSi )



( Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc )