

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH UNTUK MENCIPTAKAN LOYALITAS  
NASABAH**

**(Studi pada Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta cabang Cik Ditiro)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

**SURYA HERLANGGA**

**NIM. 12010112130301**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2018**