

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS
LAYANAN INTI DAN KUALITAS LAYANAN
PERIPHERAL TERHADAP KEPUASAN
NASABAH**

(Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Undip
Semarang)



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

FITRIA PUSPITASARI
NIM. C2A009032

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2013**