

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH PADA BANK BNI SYARIAH
SEMARANG**



SKRIPSI

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

Disusun oleh:

ANZAL HUDA KHOIRI

NIM. 12040116140091

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2020