

**PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT.BANK MESTIKA DHARMA  
KANTOR PUSAT MEDAN TAHUN 2010**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk memenuhi Persyaratan Ujian Sarjana

Oleh :

**DORAS HAMONANGAN SARAGIH  
NIM : 03.815.0006**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2011**

**PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT.BANK MESTIKA DHARMA  
KANTOR PUSAT MEDAN TAHUN 2010**

**TUGAS AKHIR**

**OLEH:**

**DORAS.HAMONANGAN.SARAGIH  
NIM. 03.815.0006**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing I**

**(Ir. Kamil Mustafa, MT)**

**Pembimbing II**

**(Ir.Hj. Ninny Siregar, MSi)**

**Mengetahui :**

**Dekan Fakultas Teknik**

**(Ir. Hj. Haniza, MT)**

**Ka. Program Studi**

**(Ir. Kamil Mustafa, MT)**