Analisis Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Kartu Kredit Studi Kasus: UOB *(united overseas bank)* Buana Kota Bandung

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi Strata-1
Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri
Institut Teknologi Telkom

Oleh:

PUSPITA RUMPAKA
112071064

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
2011