

**PENGARUH CITRA DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP NILAI PELANGGAN DAN  
KEPUASAN NASABAH  
( Studi Empiris Pada Bank Pundi Cabang Semarang Sudirman )**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



**FARID DJULIANTO  
NIM. 042099868 E**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
SEMARANG  
2014**