

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK SERTA NILAI NASABAH TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Nasabah Bank BNI Cabang Semarang)**

Skripsi

Untuk Memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Praditya Yuharso

Nim : 0421110307

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2014**