

**PENGARUH VARIABEL-VARIABEL KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN KC CAWANG  
JAKARTA TIMUR**

**(Penelitian Pada Nasabah Bank BTN di Kantor Cabang Jakarta Timur)**



**SKRIPSI**

**Oleh:**

**DANIELLA MONICA TANAHATU**

**(F1B020099)**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PURWOKERTO  
2024**

**PENGARUH VARIABEL-VARIABEL KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN KC CAWANG  
JAKARTA TIMUR**

**(Penelitian Pada Nasabah Bank BTN di Kantor Cabang Jakarta Timur)**

**SKRIPSI**



**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi  
Publik (S.A.P.) Pada Program Studi Strata Satu (S<sub>1</sub>) Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman**

**Oleh:**

**DANIELLA MONICA TANAHATU**

**(F1B020099)**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PURWOKERTO  
2024**

