

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS BANK  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH ( STUDI PADA BANK BCA  
CABANG GROGOL MUWARDI JAKARTA BARAT )**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen ( S.M )**

**Diajukan Oleh:**

**Nama : Indrayadi Cahya Kumala**

**N I M : 2013 – 11 – 459**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
JAKARTA  
2017**