

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN KEPUASAN NASABAH  
DENGAN METODE SERVQUAL PADA JAKONE MOBILE  
(STUDI KASUS PT.BANK DKI KANTOR LAYANAN  
PONDOK KELAPA)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana



**VIVI ARDIYAH**

**11180507**

**Program Studi Sistem Informasi  
STMIK Nusa Mandiri Jakarta  
Jakarta  
2019**