

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BIZZ  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN METODE  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA  
BANK BCA CABANG GRAND CEMPAKA MAS**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Strata Satu (S1)

**SYAFNI MEYLINDA**

**11170239**

Program Studi Sistem Informasi

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer

STMIK NUSA MANDIRI

JAKARTA

2017