

No. Daftar FPEB: 317/UN.40.7.D1/LT/2013

ANALISIS *SERVICE RECOVERY*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Universitas Pendidikan Indonesia**

Wulan Arum Sari

0907100

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2013**

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Studi Analisis *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank X

Oleh
Wulan Arum Sari

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Wulan Arum Sari 2013
Universitas Pendidikan Indonesia
September 2013

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**ANALISIS *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Survey Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)**

Oleh:
Wulan Arum Sari
NIM : 0907100

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.Si
NIP. 19680225 199301 2 001

Ayu Krishna Yuliawati, S.Sos. MM
NIP. 19730725 200312 2 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
FPEB UPI Bandung,

Dr. Vanessa Gaffar, SE., Ak., MBA
NIP. 19740307 200212 2 001

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu