

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) Tbk. TERNATE**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi sebagai persyaratan  
guna memperoleh Derajat Sarjana (S1) Program Studi Manajemen  
Kosentrasi Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Khairun



Diajukan oleh :

**Sri Juniyanti Idham Basrah**  
NPM: 02041911004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KHAIRUN  
TERNATE  
2024**