



**SURAT KETERANGAN**

Nomor : R08.BR.BKO/0063/2018

PT Bank Mandiri ( Persero ) Tbk,  
KCP MMU Batu Kota  
Ruko Patimura Square  
Jl. Patimura No. 8, Kel. Temas Kec. Batu  
Kota Batu, Jawa Timur  
Telp. (0341) 596657  
Fax. (0341) 596667  
Email. mmu.batukota@bankmandiri.co.id

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Bank Mandiri KCP MMU Batu Kota,  
menerangkan bahwa :

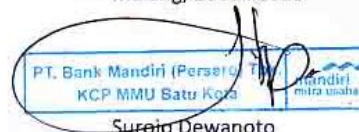
Nama : Qurrotul Aini  
NIM : K.2013.5.32521  
Program Studi : Manajemen  
Perguruan Tinggi : STIE Malangkuçeçwara

Telah melakukan riset di Bank Mandiri KCP MMU Batu Kota untuk bahan penyusunan  
skripsi yang berjudul :

**"ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)* TELLER  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI KCP MMU BATU KOTA"**

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Juli 2018



Surojo Dewanoto  
Branch Manager

MICE

