

**ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN *OUTSOURCING*  
TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN  
*OUTSOURCING* DENGAN PENDEKATAN *SERVICE  
QUALITY* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE  
ANALYSIS* STUDI KASUS DI PT BANK BTPN TBK**

Tesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh  
**Martupa Michael Anthonyus**  
18/437002/PEK/24526

Kepada  
**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2022**