

FORMULASI *SERVICE BLUEPRINT* UNTUK PERBAIKAN LAYANAN GADAI EMAS PT BANK BPD DIY SYARIAH

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh :

Firda Ardianti Kahfi

18/436787/PEK/24313

Kepada

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS GADJAH MADA

2022